

Johanna Setälä

RIKOSUHRIPÄIVYSTYS PORISSA –
TUNNETTAVUUS, MIELIKUVAT JA OHJAUS

Sosiaalialan koulutusohjelma
2016

RIKOSUHRIPÄIVYSTYS PORISSA – TUNNETTAVUUS, MIELIKUVAT JA OHJAUS

Setälä, Johanna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Tammikuu 2016
Ohjaaja: Ahosmäki, Merja
Sivumäärä: 44
Liitteitä: 2

Asiasanat: Rikosuhripäivystys, traumaattinen kriisi, kriisityö

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa sosiaalialalla työskentelevien tietämystä, mielikuvia ja ohjauskokemuksia Rikosuhripäivystyksestä. Tutkimuksen avulla oli tarkoitus saada käsitys siitä, mitä Rikosuhripäivystyksestä Porin palvelupisteen toimialueella tiedetään ja ajatellaan ja miten ohjattavuus koetaan. Näiden tietojen pohjalta olisi mahdollista suunnitella Rikosuhripäivystyksen alueellista tiedottamista ja sen painopisteitä sekä hahmottaa palvelun tarvetta.

Tutkimus on kvantitatiivinen ja sen aineisto kerätty sähköisellä strukturoidulla kyselylomakkeella Porin kaupungin sosiaali- ja perhepalvelujen, työllisyydenhoidon sekä psykososiaalisten palvelujen työntekijöiltä. Kyselyn lopussa oli mahdollisuus jättää palautetta sekä lisätietoa Rikosuhripäivystyksestä halutessaan yhteystietonsa. Saatekirje ja linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin neljälletoista eri esimies- ja johtoasemassa työskentelevälle henkilölle, joita pyydettiin välittämään viesti eteenpäin asiakastyötä tekeville alaisilleen. Vastauksia tuli yhteensä 25.

Työn teoriaosa käsittelee traumaattista kriisiä, sen piirteitä ja vaiheita, kriisiapua ja ammatillista kriisityötä sekä niiden tarpeellisuutta, tarkoitusta ja sisältöjä, rikoksen uhrin näkökulmaa ja sitä, miten erilaiset rikokset vaikuttavat uhriin sekä Rikosuhripäivystystä ja sen palveluja. Teoriaosan ydin on traumaattisen kriisin ja rikoksen uhrin tilanteen, aseman sekä avuntarpeen hahmottamisessa ja tunnistamisessa.

Tutkimuksen mukaan Rikosuhripäivystystä tunnetaan ja käytetään melko vähän. Moni on siitä kuullut, mutta vain harva käyttänyt sen tarjoamia palveluja. Esimerkiksi konsultaatioapua Rikosuhripäivystykseltä on pyytänyt kolme vastaajaa, mutta jatkossa jokainen vastaaja aikoo tätä mahdollisuutta tarpeen tullen hyödyntää. Palveluja pidetään tarpeellisina, muttei niitä tunneta kovin hyvin ja mielikuvia mittaavassa osiossa ”en osaa sanoa” –vastausvaihtoehto olikin eittämättä suosituin. Vain viisi vastaajaa oli ohjannut oman asiakkaansa Rikosuhripäivystykseen ja heistä jokainen oli kokenut ohjauksen sekä helpoksi että kannattavaksi.

Merkittävää on, että jokainen kyselyyn vastannut kertoi kohdanneensa työssään rikoksen uhrin ja lähes kolme neljästä kertoo asiakkaan jättäneen rikosilmoituksen tekemättä. Myös uhrien läheisiä ja rikosasian todistajia on kohdattu paljon. Asiakkaita on jonkin verran tuettu ja autettu asioissa, joihin on mahdollista saada tukea ja apua myös rikosuhripäivystyksestä.

VICTIM SUPPORT IN PORI – AWARENESS, IMAGES AND GUIDANCE

Setälä, Johanna
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
January 2016
Supervisor: Ahosmäki, Merja
Number of pages: 44
Appendices: 2

Keywords: Victim support, traumatic crisis, crisis work

The purpose of this thesis was to examine the knowledge, images and guidance experiences of Victim Support with an Internet survey. The survey was directed to people working in the field of social work in the city of Pori. The purpose of the survey was to get an idea of what do the people in Pori's Victim Support's sphere of work know of and think about Victim Support and how they experience the guidance to the service. With this information would be possible to plan Victim Support's regional informing.

The research is quantitative and the data was gathered using an electronic structured questionnaire. The survey was answered by people who work for the city of Pori in social and family services, psychosocial services and the employment management. At the end of the questionnaire there was a chance to leave a free comment of the survey and contact information for getting more information of Victim Support. The cover note with a link to the survey was sent to fourteen different people working as superiors and in leading positions to send ahead to their subordinates. 25 answers were received.

The theory section of this thesis covers traumatic crisis, crisis support and professional crisis work, crime victim's perspective and information of Victim Support. The general idea of the theory section is to piece together and recognize the situation, position and the need for help of a crime victim.

The survey showed that Victim Support is known and used quite poorly. Many have heard of Victim Support but only a few have used services provided by it. For example consultation have been asked only by three. However in the future everyone is going to ask consultation from Victim Support if needed. The services are regarded as useful but they are not very well known as the image sections "I don't know" option was the most popular one. Only five respondents had guided their client to Victim support but every one of them felt that it was both easy and worthwhile.

It is notable that every respondent told that they had come across a crime victim through their jobs. Almost three of four respondents also told that their clients have left the report of an offence undone. Also the close ones to the victims and the witnesses of crimes have been met a lot. Clients have also been given the kind of help and support that is possible to get from Victim Support.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TRAUMAATTINEN KRIISI.....	7
2.1	Elämän äkillinen muutos	7
2.2	Traumaattinen kriisiprosessi	7
2.3	Kriisiprosessin vaiheet	8
3	KRIISIAPU	9
3.1	Kriisiavun perusteet	9
3.1.1	Ensiapu kriisitilanteessa	10
3.1.2	Ensiavun jälkeen	11
3.2	Ammatillinen kriisityö	11
3.2.1	Vertaistuen mahdollistaminen ja toiminnan ohjaaminen	12
3.2.2	Avuntarpeen tunnistaminen.....	13
4	UHRIN NÄKÖKULMA	13
4.1	Rikoksen tapahduttua.....	13
4.1.1	Rikoksen aiheuttamat vammat	14
4.1.2	Sosiaalisia seurauksia.....	14
4.1.3	Taloudellisia seurauksia	15
4.2	Erilaiset rikokset vaikuttavat uhriin eri tavoin.....	15
4.2.1	Väkivaltarikokset	16
4.2.2	Seksuaalirikokset.....	17
4.2.3	Omaisuusrikokset.....	18
4.2.4	Piilorikollisuus	18
4.3	Rikoksen uhrin kohtaaminen	19
5	RIKOSUHRIPÄIVYSTYS	20
5.1	Perustietoa Rikosuhripäivystyksestä.....	20
5.2	Rikosuhripäivystyksen toiminta	21
5.3	Monimuotoista palvelua eri tahoille	21
5.3.1	Puhelinapu	22
5.3.2	Apua ja ohjeita verkossa	22
5.3.3	Tukihenkilötoiminta	23
5.4	Ohjautuvuus Rikosuhripäivystykseen.....	23
5.5	Rikosuhripäivystys Porissa	24
6	TUTKIMUS	26
6.1	Tutkimuksen tehtävä.....	26

6.2	Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä.....	27
6.3	Tutkimuksen toteutus.....	27
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	28
7.1	Tietämys.....	28
7.1.1	Palvelut.....	31
7.2	Mielikuvat.....	32
7.3	Ohjaus.....	34
7.4	Johtopäätöksiä.....	36
7.5	Johtopäätösten ja tutkimustulosten luotettavuus.....	37
7.6	Opinnäytetyön aihevalinta, hyödyllisyys ja jatkotutkimusaihe	38
8	LÄHTEET	40
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Henkilökohtainen kiinnostukseni rikosseuraamuksia kohtaan sai kiinnostumaan asioista enemmän myös rikoksen uhrin näkökulmasta. Lähetin Rikosuhripäivystyksen Porin palvelupisteen työntekijälle sähköpostilla tiedustelun opinnäytetyön mahdollisia aiheista ja tutkimustarpeista. Tämän johdosta käytyjen keskustelujen kautta jalostui myös opinnäytetyöni aihe. Rikosuhripäivystyksessä oltiin kiinnostuneita siitä, mitä rikoksen uhreja työssään kohtaavat eri tahot tietävät Rikosuhripäivystyksestä ja sen palveluista, millaisia mielikuvia heillä Rikosuhripäivystyksestä on ja miten he kokevat palvelun piiriin ohjauksen. Henkilökohtaisesti pidin tärkeänä sitä, että opinnäytetyöni olisi itseäni kiinnostava ja jollain tapaa myös työelämälle hyödyllinen.

Työn teoriaosa koostuu traumaattisen kriisin ja sen vaiheiden läpikäymisestä, kriisiavun ja kriisityön peruseräkkeistä, rikoksen uhrin näkökulmasta kuten erilaisten rikosten vaikutuksesta uhrin elämään, sekä Rikosuhripäivystyksen tarkoituksesta ja toiminnasta. Teoriaosan on tarkoitus nivota yhteen rikoksen aiheuttamia seurauksia yksilön hyvinvoinnille ja luoda kokonaiskuva siitä, miksi ja millaista apua rikoksen uhrille mahdollisesti tarvitsevat. Teoriaosa luo samalla taustan kyselylle ja tuo esiin Rikosuhripäivystyksen palvelujen ja tällaisen kohderyhmän tarpeisiin räätälöidyn palvelun tarpeellisuuden.

Kyselyn tarkoitus on paitsi luoda markkinointia ja tiedottamista mahdollisesti kehittävä tietoa Rikosuhripäivystykselle, myös auttaa luomaan mielikuva palveluntarpeesta alueella. Kyselyn tulosten avulla voidaan tiedottamista toivon mukaan kohdentaa ja suunnitella paremmin tarvetta vastaavaksi ja näin ollen edesauttaa tarpeessa olevien tehokkaampaa ohjautumista palvelun piiriin sekä parantaa esimerkiksi sosiaalialan työntekijöiden työskentelyn sujuvuutta lisäämällä tietoutta esimerkiksi konsultaatiomahdollisuuksista.

2 TRAUMAATTINEN KRIISI

2.1 Elämän äkillinen muutos

Kriisit ovat elämän suuriin muutoksiin liittyviä sopeutumisprosesseja, jotka voidaan jakaa aiheuttajan mukaan kahden tyyppisiin kriiseihin (Mielenterveysseuran [www-sivut 2015](#)). Kehitys- ja elämänkriisit ovat seurausta omista valinnoista ja osa normaalia elämäнкаarta sekä inhimillistä kasvua ja kehitystä. Traumaattiset kriisit taas ovat seurausta jostain hallitsemattomasta ja ennakoimattomasta järkyttävästä tapahtumasta, johon ihminen ei ole itse voinut tietoisesti vaikuttaa. Tällaisia ovat esimerkiksi suuronnettomuudet ja äkilliset kuolemantapaukset. (Eränen, Hynninen, Kantanen, Saari, Saarinen, Palonen, & Yli-Pirilä 2009, 9-16)

Järkyttävän tapahtuman aiheuttamaan muutokseen sopeutumisen prosessi alkaa rajuna välittömästi tapahtuman jälkeen. Prosessi on henkisesti erittäin vaativa ja vie kaikki voimavarat. Traumaattisen kriisin laukaisee tilanne, jonka yksilö kokee uhkaavana. Uhka voi kohdistua yksilöön itseensä, läheiseen tai suurempaan joukkoon ihmisiä. Uhkaava tilanne aiheuttaa psyykkistä ja fyysistä raskautta, eli stressiä. (Traumaterapiakeskuksen [www-sivut 2015](#))

Yllättävä järkyttävä tapahtuma korostaa elämän hallitsemattomuutta ja omaa haavoittuvuutta ja voi näin ollen horjuttaa yksilön turvallisuudentunteen lisäksi jopa maailmankuvaa ja elämänkatsomusta (Eränen ym. 2009, 13). Traumaattinen kriisi voi pahimmillaan johtaa pidempiaikaisiin mielenterveydellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Esimerkiksi rikoksen uhriksi joutuminen vaikuttaa merkittävästi turvallisuudentunteeseen sekä kykyyn luottaa ihmisiin ja näin ollen se voi vaikuttaa myös sosiaalisiin suhteisiin ja elinkeinon harjoittamiseen (Kjällman 2011, 19).

2.2 Traumaattinen kriisiprosessi

Kriisiprosessin vaihejako antaa jonkinlaisen käsityksen kriisissä olevan tilanteesta ja sitä kautta viitteitä myös siitä, millainen lähestymistapa ja apu ovat kulloinkin tarpeen.

Traumaattisen kriisin vaiheiden ymmärtäminen auttaa myös itse kriisin kokijaa ymmärtämään paremmin omia tunteitaan ja ajatuksiaan. (Eränen ym. 2009, 11)

Traumaattisen kriisiprosessin eteneminen jaetaan yleensä neljään vaiheeseen: sokkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe, sekä uudelleensuuntautumisen vaihe. Vaihejako ei ole yksiselitteinen tai suoraviivainen, vaan kokija saattaa häilyä eri vaiheiden välillä tai joskus jopa palautua vaiheissa taaksepäin etenemisen sijaan. (Suomen Mielenterveysseura ry 2009)

Koko prosessin läpikäyminen voi olla vuosien prosessi, jonka etenemiseen vaikuttavat monet tekijät. Järkytyksen ja tapahtuman luonteen lisäksi prosessin kestoon vaikuttavat ratkaisevasti myös kriisissä olevan ikä ja elämäntilanne sekä hänen saamansa tuki. Esimerkiksi nuorilla sopeutuminen tapahtuu huomattavasti vanhempia nopeammin. (Eränen ym. 2009, 48–49)

2.3 Kriisiprosessin vaiheet

Sokki on ihmismielen tapa suojautua järkyttävältä asialta. Se saa tapahtumat tuntumaan etäisiltä ja epätodellisilta (Eränen ym. 2009, 21; Hammarlund 2010, 101; Kjällman 2011, 25). Sokissa ihmisen toiminta saattaa näyttää johdonmukaiselta, mutta onkin todellisuudessa vaiston varaista. Esimerkiksi seksuaalirikoksen uhri usein peseytyy välittömästi tapahtuman jälkeen, vaikka tietää, ettei niin pitäisi toimia. (Kjällman 2011, 25, 35) Sokkireaktion pitkittyessä myöhempien mielenterveysongelmien todennäköisyys kasvaa, kestoon vaikuttavat merkittävästi tapahtuman järkyttävyys ja sitä seuraava turvallisuudentunne. Esimerkiksi ulkomailla tapahtunut onnettomuus voi johtaa kotimaassa tapahtunutta vastaavaa pidempään sokkiin. (Eränen ym. 2009, 24–25; Hammarlund 2010, 102)

Kun mieltä suojaava sokki väistyy alkaa reaktiovaihe, jonka tavoitteena on hyväksyä tapahtunut ja sen aiheuttamat muutokset elämässä (Pohjolan-Pirhonen, Poutiainen, & Samulin 2007, 17). Suuri tunteiden myllerrys sekä erilaiset psyykkiset ja somaattiset oireet, pelkotilat ja syyllistenetsintä sekä itsesyytökset ovat tässä vaiheessa tyypillisiä. (Hammarlund 2010, 102; Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 17; Eränen ym. 2009, 32) Myös

tapahtumista muistuttavien asioiden, kuten paikkojen ja ihmisten välttely on yleistä ja voi pahimmillaan johtaa sosiaaliseen syrjäytymiseen, masennukseen tai jopa itsetuhoisuuteen (Kjällman 2011,26; Huttunen 2014). Työssään traumaattisen tapahtuman kohdannut ei välttämättä enää koe oloaan turvalliseksi työpaikallaan ja voi siksi joutua vaihtamaan työpaikkaa tai kouluttautumaan uudelleen toiselle alalle (Kjällman 2011, 26).

Tapahtumien hyväksymisen ja niiden merkityksen ymmärtämisen jälkeen alkaa käsittelyvaihe ja varsinainen surutyö (Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 17). Ihminen voi muuttua sisäänpäin kääntyneemmäksi ja haluta käsitellä asioita entistä enemmän yksin. Esimerkiksi vertaistukiryhmät saattoivat olla aiemmin tärkeitä, mutta tuntua nyt täysin hyödyttömiltä. (Eränen ym. 2009, 40). Arjen sujuvuutta saattaa haitata käsittelyvaiheessa yleinen lyhytjänteisyys ja ärtyisyys. (Eränen ym. 2009, 43–45) Muisti- ja keskittymisvaikeudet ovat tässä vaiheessa yleisiä, joten on normaalia, etteivät opiskelu tai työnteke suju kuin ennen. Vähitellen traumaattista tapahtumaa ajattelee yhä harvemmin, elämäntilanne tuntuu paranevan ja arki sujuvan. (Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 17) Kriisiprosessin viimeinen vaihe on sopeutumisvaihe, jota voidaan pitää pysyvänä olotilana enemmän, kuin läpikäytävänä ja sitten taakse jätettävänä vaiheena. Sopeutumisvaiheessa elämäntilanteen tunne ja elämän mielekkyys on saavutettu. Eikä kokemus enää vaikuta arkeen niin kokonaisvaltaisesti ja hallitsevasti kuin ennen. Tapahtumasta voi puhua ilman ahdistusta ja sitä voi halutessaan olla ajattelematta. (Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 18–19)

3 KRIISIAPU

3.1 Kriisiavun perusteet

Kriisiapua voi periaatteessa antaa kuka tahansa hyvässä henkisessä tasapainossa oleva ihminen. Akuutin kriisiavun antaminen ei vaadi erityistä koulutusta, vaan oleellista on olla rauhallinen, aktiivisesti läsnä ja kuunnella. (Hammarlund 2010, 60) Tavoitteellinen kriisityö taas on vaativampaa ja edellyttää henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi ammattitaitoa. Oikeanlainen ja riittävä kriisiapu ehkäisee sosiaalisia ongelmia, vähentää

inhimillistä kärsimystä, edistää työkykyä ja vähentää lääke- sekä terveydenhuoltokuluja. (Saari & Hynninen 2010, 45)

Toimivan kriisiavun ja kriisityön ydin on kriisiprosessin vaiheiden tuntemisessa ja tunnistamisessa, sillä se, mikä auttaa sokkivaiheessa ei toimi enää reaktiovaiheessa. Tarkoituksenmukainen kriisiapu tukee tilanteen mukaan autettavaa kriisiprosessin eri vaiheissa ja tukee näin mielen luonnollisia vaiheita. Mitään uutta ei varsinaisesti pyritä luomaan, vaan erilaisia reaktioita tuetaan ja niiden läpikäymistä ja sitä kautta kriisiprosessin etenemistä vahvistetaan. Ihanteellinen kriisiapu on monipuolinen jatkumo, jossa erilaiset avun muodot ja auttajatahot muodostavat saumattoman kokonaisuuden. (Hynninen & Upanne 2006, 10)

3.1.1 Ensiapu kriisitilanteessa

Sokissa oleva ihminen tarvitsee ennen kaikkea turvallisen ilmapiirin ja paljon tilaa. Auttajan tulisi olla empaattinen ja rauhallinen ja kestää autettavan mahdolliset purkaukset sekä voimakkaat tunteet. Ahdistumisen merkkejä osoittava auttaja voi saada autettavan sulkeutumaan ja kokemaan turvattomuutta. (Eränen ym. 2009, 28; Hammarlund 2010, 60; Saari & Hynninen 2010, 47) On tärkeää, että autettava tulee kuulluksi ja hänen kokemuksensa ja ajatuksensa huomioiduksi (Hammarlund 2010, 78). Auttajan on hyvä osoittaa myötätuntoa, jota kosketus voi joskus välittää paremmin kuin sanat. Kuitenkin erityisesti väkivallan ja seksuaalirikosten uhrien kanssa fyysistä kosketusta tulisi välttää. (Eränen ym. 2009, 29)

Kriisiprosessi ei etene, jos tapahtumista ei ole riittävästi tietoa. Johdonmukainen ja totuutta vastaava kokonaiskuva on tärkeä, sillä mielikuvituksella on taipumus täyttää tapahtumiin liittyvät aukot vielä totuutta rankemmilla asioilla. (Eränen ym. 2009, 22–26) Vaikka rehellisyys on kriisin läpikäymisessä tärkeää, ei hienotunteisuutta saa unohtaa. Monesti tiedonvälitys on karkeaa, sillä vaikeiden asioiden kertomiseen on vaikea löytää oikeaa tai luontevaa tapaa. Järkyttävästä tapahtumasta puhuminen ja toiselle kertominen on kertojalle itsellekin raskasta, joten yleensä tilanteen halutaan olevan nopeasti ohi. Tämä johtaa helposti töksäyttelyyn ja yksityiskohtien unohteluun. (Eränen ym. 2009, 26)

Tapahtumien kulun lisäksi on tärkeää saada tietoa myös tulevasta, kuten erilaisista toimenpiteistä ja tapahtumista, esimerkiksi lääkärintarkastuksesta tai poliisikuulusteluista. Myös tieto kriisiprosessin etenemisestä on tarpeen, sillä tieto esimerkiksi siitä, millaisia tunteita ja mielentiloja saattaa olla seuraavaksi odotettavissa voi helpottaa niiden kohtaamista merkittävästi. (Eränen ym. 2009, 27; Hammarlund 2010, 64) Autettavaa on kannustettava omien voimavarojen käyttöön, pois uhrin roolista ja avuttomuudesta (Hammarlund 2010, 68, 79). Vain hätäisiin ja vahingollisiin päätöksiin on syytä puuttua. Sokkitilassa olevan ei esimerkiksi pitäisi antaa puhua medialle tai käyttää alkoholia. Ylimääräistä fyysistä ja henkistä rasitusta on myös syytä välttää. (Hammarlund 2010, 64, 77–78, 68–69; Saari & Hynninen 2010, 48)

3.1.2 Ensiavun jälkeen

Sokin jälkeen läsnäolo ja keskusteluapu ovat edelleen tärkeitä. Reaktiovaiheessa ihmisen toimintakyky yleensä heikkenee, joten myös käytännön apu ja arjessa tukeminen tulevat tarpeeseen. (Eränen ym. 2009, 34; Saari & Hynninen 2010, 45) Reaktiovaiheessa voimakkaita tunteita pyritään usein välttelemään ja hillitsemään lääkkeillä tai päihdeillä. Kokemuksista puhuminen on kuitenkin toipumisen kannalta tehokkaampaa ja kauaskantoisempaa. Päihteitä ja turhia lääkkeitä olisi syytä välttää, sillä ne voivat hidastaa kriisiprosessin etenemistä ja altistaa päihdeongelmalle. (Kjällman 2011, 20, 36)

3.2 Ammatillinen kriisityö

Ammatillisen kriisityön tehtävä on tukea kriisiprosessin etenemistä silloin, kun omat voimavarat ja lähipiirin tuki eivät enää riitä. Esimerkiksi rikoksen uhrin kriisiprosessi voi usein vaatia ulkopuolista apua, sillä jo esimerkiksi oikeudenkäyntiprosessi kaikkine vaiheineen on hyvin kuormittava ja usein uhrille jopa sekava prosessi. (Hynninen & Upanne 2006, 9; Hammarlund 2010, 105) Noin kolmannes järkyttävän tapahtuman kohtaavista tarvitsee jonkinlaista ammattiapua kriisistä ylitsepääsemiseksi (Saari & Hynninen 2010, 44).

Kriisityöllä pyritään ennaltaehkäisemään traumaattisen tapahtuman aiheuttamia myöhempiä terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia, kuten syrjäytymistä ja työkyvyttömyyttä. Tavoitteena on lyhentää tapahtuman jälkeisten reaktioiden kestoa niin, että elämänhallinta ja – halu palautuisivat mahdollisimman nopeasti. Kriisityön toteutus ja sisältö vaihtelevat aina tilanteen mukaan läsnäolosta ja huolenpidosta strukturoidumpiin menetelmiin. (Hynninen & Upanne 2006, 9) Hyvältä kriisityön ammattilaiselta vaaditaan koulutuksen lisäksi hyvää stressinsietokykyä, sosiaalisia taitoja, tilannetajua ja sitoutumista. Esimerkiksi taipumus myötätuntuupumukselle on este kriisityön tekemiselle. (Saari & Hynninen 2010, 49; Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 190).

Ammattiauttajan tehtävä on syventää läheisten tarjoamaa apua ja mahdollistaa vertaisryhmien kohtaaminen. Lisäksi esimerkiksi kognitiivisen psykoterapian piirteitä sisältävällä työskentelyllä on huomattu olevan erittäin positiivisia vaikutuksia etenkin akuuttivaiheen kriisityön osana (Saari & Hynninen 2010, 49).

3.2.1 Vertaistuen mahdollistaminen ja toiminnan ohjaaminen

Käsittelyvaiheessa sopiva vertaistukiryhmä voi olla autettavalle erityisen hyödyllinen, vaikkei niihin tässä vaiheessa välttämättä helposti lähdetä. Myös osallistumaan motiivointi on osa ammattilaisen työtä. Mitä yhteneväisemmät ryhmän jäsenten kokemukset ovat, sitä suurempaa hyötyä ryhmästä on jäsenilleen. Ideaali vertaistukiryhmä on sellainen, jossa kokemus on kaikille yhteinen. (Eränen ym. 2009, 47–49)

Ryhmämuotoinen apu on yksilöllistä tehokkaampaa normaaliuden saavuttamisessa. Traumaattisen kriisin kokijan on hyvä saada huomata, ettei hän ole tunteidensa kanssa yksin tai poikkeava. Ammattilaisen tehtävä on mahdollistaa vertaistukiryhmän kokoontuminen ja huolehtia siitä, ettei vahingollisia ryhmädynamiikan ilmiöitä pääse syntymään tai kriisiprosessi ajaudu väärään suuntaan. (Eränen ym. 2009, 47–49; Saari & Hynninen 2010, 47)

Yksi ryhmämuotoinen kriisin käsittelytapa on jälkipuinti, eli debriefing-istunto, joka tapahtuu niiden ihmisten kesken, joita tapahtuma on jollain tapaa kosketanut. Tällaisia

voivat olla muun muassa rikoksen uhri ja sen todistajat ja uhrin läheiset tai samassa onnettomuudessa olleet henkilöt. (Eränen ym. 2009, 34; Hammarlund 2010, 109)

3.2.2 Avuntarpeen tunnistaminen

Aktiivinen avun tarjoaminen, palveluihin ohjaaminen sekä neuvonta ovat tärkeitä ammattilaisille kuuluvia tehtäviä (Eränen ym. 2009, 35). Reaktiovaiheen suurien tunteiden myötä itsetuhoisen käytöksen, sekä päihteiden väärinkäytön riski kasvaa, joten myös tällaisia merkkejä on syytä tarkkailla ja ottaa aina näihin liittyvä huoli asianosaisen kanssa puheeksi. (Hammarlund 2010, 102)

Ammattilaiselta vaaditaan kykyä lukea ihmisen käytöstä. Esimerkiksi huomattavan voimakas ahdistuneisuus ja voimakkaat defenssit, ovat merkki siitä, ettei asian käsittelyyn vielä kyetä, eikä näin ollen käsittelyavusta ole hyötyä. Tällöin avun tulisi olla rauhoittavaa ja turvallisuudentunnetta vahvistavaa. Myös traumaattisen stressireaktion oireiden tunnistaminen on tärkeää. Etenkin hoitamattomana traumaattinen stressireaktio voi johtaa helposti myös muiden ongelmien syntymiseen ja kasaantumiseen. Traumaattista stressireaktiota epäiltäessä onkin ehdottoman tärkeää ohjata autettava asiantuntevan ammattiavun piiriin. (Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 21; Saari & Hynninen 2010, 48)

4 UHRIN NÄKÖKULMA

4.1 Rikoksen tapahduttua

Rikoksen uhria kohtaa usein traumaattinen kriisi, sillä kokemus on järkyttävyyden lisäksi ennustamaton ja omasta toiminnasta riippumaton. Rikoksen uhriksi voi joutua kuka tahansa, missä elämäntilanteessa tahansa, eikä uhriksi joutumiseen näin ollen voi yleensä varautua. (Kjällman 2011, 13)

Rikoksen uhriksi joutumisen seuraukset näkyvät monella eri tasolla, eri tavoin ja eri vaiheissa. Osa näkyy heti tapahtuman jälkeen, osa myöhemmin. Rikoksen uhriksi jou-

tuminen kuitenkin horjuttaa aina merkittävästi uhrin turvallisuudentunnetta ja uskoa ihmisiin. Uhrille voi koitua sekä psyykkisiä että fyysisiä vammoja ja taloudellista vahinkoa sekä sosiaalisia ongelmia. (Kjällman 2011, 19–21).

Rikoksen uhriksi joutuminen kasvattaa mielenterveysongelmien riskiä etenkin jos uhri ei saa oikeanlaista ja oikea-aikaista tukea traumansa käsittelyyn. Mielenterveysongelmien riski kasvaa jos niitä on uhrilla jo ennestään. (Kjällman 2011, 36)

4.1.1 Rikoksen aiheuttamat vammat

Rikos voi aiheuttaa uhrille niin fyysisiä kuin psyykkisiäkin vammoja. Tällaisia voivat olla pahoinpitelyn seurauksena saadut murtumat ja revähdykset tai esimerkiksi stressin aiheuttama ylivireystila ja sen lieveilmiöt sekä erilaiset somaattiset oireet. (Kjällman 2011, 23) Pitkittyessään stressi voi johtaa traumaperäiseen stressihäiriöön (posttraumaattinen stressireaktio) tai akuuttiin stressihäiriöön. Traumaperäiselle stressihäiriölle tyypillisiä oireita ovat muun muassa traumaattisen tapahtuman kokeminen uudelleen toistuvina muisti- ja mielikuvina, tuntemuksina tai unina. (Huttunen 2014)

4.1.2 Sosiaalisia seurauksia

Usein rikoksesta uhrille koituvat sosiaaliset seuraukset ovat jonkinlaisia välillisiä seurauksia, eivätkä siis suoria seurauksia itse tapahtumasta. Sosiaalisia seurauksia voivat olla esimerkiksi työttömyys, työkyvyttömyys ja yksinäisyys. Uhrin kokema kriisi voi katkoa ystävyys- ja parisuhteita, saada luopumaan harrastuksesta tai vaihtamaan työ- tai jopa asuinpaikkaa. (Kjällman 2011, 36)

Sen lisäksi, että vanhat ihmissuhteet mahdollisesti katkeavat, on uusien luominen entistä vaikeampaa, sillä ihmisiin luottaminen on vaikeaa. Esimerkiksi kokemuksesta johtuvat mielenterveysongelmat tai sen aiheuttamat muutokset tulevaisuudensuunnitelmissa synnyttävät helposti ongelmia ihmissuhteissa ja voivat lisätä uhrin syyllisyydentunnetta. (Kjällman 2011, 36)

Uhri saattaa vetäytyä omiin oloihinsa ja vältellä muiden seuraa häpeän tai kokemansa ymmärryksenpuutteen vuoksi. Myös läheiset voivat vältellä uhria, sillä hänen seurassaan ei osata enää olla, eikä tiedetä mitä pitäisi sanoa. Tällöin välttely on helpompaa kuin kiusalliseksi koettujen tilanteiden kohtaaminen. Kuitenkin tärkeintä olisi, ettei uhria jätettäisi yksin. (Kjällman 2011, 36)

4.1.3 Taloudellisia seurauksia

Uhrille koituu rikoksesta usein paljon kuluja, jotka vahingonkorvaukset harvoin täysin kattavat. Lisäksi korvausten saaminen voi kestää pitkään. Taloudellisia vahinkoja uhrille koituu esimerkiksi rikoksen yhteydessä rikkoutuneesta tai varastetusta omaisuudesta sekä terveydenhuollon kuluista ja ansionmenetyksistä. (Kjällman 2011, 38) Lisäksi uhrin on osattava erikseen vaatia hänelle kuuluvia korvauksia, mikä voi olla jo ilman kriisin keskellä kamppailuakin hankalaa ja jäädä siksi tekemättä. (Kjällman 2011, 39)

Kaikki uhrin aineellisetkaan menetykset eivät ole rahassa mitattavia ja saadut korvaukset harvoin korvaavat esimerkiksi perintö- ja muistoesineitä. Lisäkuluja aiheuttavat myös rikoksen selvittelyyn liittyvien asioiden hoitamisen ajaksi tarvittava lastenhoitaja, matkakulut ja mahdollisesti asunnonvaihtoon liittyvät kulut. Myös kriisiprosessin mahdollisesti heikentämä työkyky voi merkittävästi alentaa työnteon tehokkuutta ja näin ollen vaikuttaa etenkin yrittäjän tuloihin. (Kjällman 2011, 38–39)

Käytännössä uhrin saamat korvaukset voivat jäädä menetyksiin nähden vaatimattomiksi, vaikka oikeudenkäyntikulut vaadittaisivat rikosentekijältä, sillä korvaukset voi ylipäätään olla hankalia häneltä saada. Vapaaehtoiset vakuutukset, kuten oikeusturvavakuutus kattaa omavastuun jälkeen uhrin oikeudenkäyntikulut ja mahdollisesti myös menetettyä omaisuutta. Joka tapauksessa uhrin on yleensä ainakin ensin hoidettava oikeudenkäyntikulut itse. (Kjällman 2011, 39)

4.2 Erilaiset rikokset vaikuttavat uhriin eri tavoin

Siihen, miten uhri reagoi tapahtumiin vaikuttavat muun muassa rikoksen luonne, tapahtumapaikka, uhrin tausta ja elämäntilanne, hänen saamansa tuki ja omat kokemukset

tapahtuneesta. Esimerkiksi omaisuusrikoksen uhrin tuen tarve poikkeaa merkittävästi seksuaalirikoksen uhrista. (Kjällman 2011, 19) Huolimatta rikoksen laadusta, ovat uhrille aiheutuneet psyykkiset ja somaattiset oireet (kuten keskittymisvaikeudet, häpeä ja vatsaoireet) yleisiä. (Kjällman 2011, 42)

Rikosten seuraukset näkyvät uhrin elämässä monin eri tavoin ja eri vaiheissa. Osa näkyy heti tapahtuman jälkeen ja osa myöhemmin. (Kjällman 2011, 21) Seuraukset riippuvat rikoksen luonteesta ja uhrin henkilökohtaisesta tilanteesta ja kokemuksesta. Kaikki rikokset kuitenkin horjuttavat perustarpeisiin kuuluvaa turvallisuudentunnetta ja herättävät omaan haavoittuvuuteen sekä elämän ennakoimattomuuteen (Kjällman 2011, 19). On monen tekijän summa, seuraako rikoksesta uhrille lähinnä mielipahaa vai koko elämää horjuttava kriisi (Kjällman 2011, 21).

Esimerkiksi väkivaltarikokset ovat erittäin moninaisia ja yleisiä ja jo lähisuhdeväkivalta pitää sisällään monia erilaisia väkivaltarikosten ilmenemismuotoja. Suurin osa rikosuhripäivystyksen asiakkaista ovatkin jonkinlaisten väkivaltarikosten tai niiden yritysten uhreja. (Kjällman 2011, 49) Väkivaltaa on olemassa niin henkistä kuin fyysistä, se voi ilmetä muun muassa lähisuhteessa, seksuaalisena väkivaltana, työpaikkakiusaamisena tai katuväkivaltana. (Kjällman 2011, 49–80)

4.2.1 Väkivaltarikokset

Väkivaltarikosten seuraukset uhrille ovat moninaiset. Henkisen trauman lisäksi uhrille voi jäädä tapahtumasta eriasteisia fyysisiä vammoja jotka voivat johtaa jopa työkyvyttömyyteen tai kuolemaan. Väkivaltarikoksiksi lasketaan henkirikokset, pahoinpitelyt ja seksuaalirikokset. Yleisimpiä väkivaltarikoksia ovat erilaiset pahoinpitelyt. (Kjällman 2011, 49)

Lähisuhdeväkivalta voi pitää sisällään niin pahoinpitelyä, henkistä väkivaltaa, kuin seksuaali- ja henkirikoksenkin ja se voi kohdistua keneen tahansa läheiseen tai perheenjäseneen, kuten puolisoon tai lapsiin. Lähisuhdeväkivalta aiheuttaa yleensä uhrissa pelkoa, häpeää ja masennusta. Erityisen vaikean tilanteesta tekee uhrin mahdollinen riippuvuussuhde väkivallantekijään, jolloin vahingollisesta suhteesta irrottautuminen on

vaikeaa. (Kjällman 2011, 53) Väkivaltaisessa parisuhteessa pysymiseen voi olla monia syitä, kuten toimeentulohaasteet ja lasten tai kasvojen menettämisen pelko (Kjällman 2011, 53).

Henkistä väkivaltaa voi olla vaikea jopa uhrin itsensä tunnistaa. Se on usein pitkäkestoisista ja tarkoituksellista vallankäyttöä uhria kohtaan. Vallan välineenä voidaan käyttää melkein mitä tahansa, kuten rahaa, mainetta ja lapsia. Vaikka henkinen väkivalta on yleinen parisuhdeväkivallan muoto, ilmenee sitä myös esimerkiksi työpaikoilla, kouluissa ja ystävyys-suhteissa. (Kjällman 2011, 72–73)

4.2.2 Seksuaalirikokset

Seksuaalista väkivaltaa on kaikki seksuaalinen toiminta, joka loukkaa tai rajoittaa uhrin psyykkistä ja fyysistä itsemääräämisoikeutta, tällaisia ovat muun muassa raiskaus, seksuaalinen hyväksikäyttö ja paritus. Seksuaalirikoksen uhrin tuntevat usein syyllisyyttä ja häpeää, minkä vuoksi seksuaalirikollisuus jää usein piilorikollisuudeksi. (Kjällman 2011, 50, 63) Esimerkiksi raiskaustapauksissa tekijä on usein uhrille entuudestaan tuttu. Mitä tutumpi tekijä on, sitä todennäköisemmin rikosilmoitus jää tekemättä (Kjällman 2011, 67).

Seksuaalinen hyväksikäyttö voi olla fyysinen teko tai tapahtua esimerkiksi internetin välityksellä. Hyväksikäyttö ei välttämättä tapahdu väkivallan keinoin, vaan välineenä voi toimia esimerkiksi lahjonta tai uhrin ymmärtämättömyyden tai luottamuksen väärinkäyttö. Usein esimerkiksi lapsena seksuaalisesti hyväksikäytetyn halu puhua tapahtuneesta ja ymmärrys tapahtumien luonteesta ilmenee vasta aikuisiällä. (Kjällman 2011, 65–66)

Seksuaalisen väkivallan uhrin kohtaaminen ja tunnistaminen on vaikeaa. Aiheesta on ylipäättään vaikea puhua, sillä siihen liittyy useampi tabu. Uhriksi joutuminen vaikuttaa elämään monella tapaa sillä teko loukkaa uhrin fyysistä koskemattomuutta, itsemääräämisoikeutta ja horjuttaa merkittävästi turvallisuudentunnetta sekä luottamusta ihmisiin. Seksuaalirikos aiheuttaa uhrille itsetunto-ongelmia, itsetuhoisuutta, pelkoja, inhon tun-

teita, syömishäiriöitä sekä mahdollisesti sukupuolitautilien ja raskauden pelkoa. (Kjällman 2011, 64)

4.2.3 Omaisuusrikokset

Vaikka omaisuusrikos koskee yleensä suoraan vain materiaa, on se uhrille henkisesti raskas kokemus ja voi aiheuttaa turvattomuuden lisäksi paljon stressiä ja vaivaa. Esimerkiksi puhelimen mukana katoaa itse laitteen lisäksi myös yhteystiedot ja puhelimeen mahdollisesti tallennetut aikataulut sekä yksityiset valokuvat ja viestit. Lompakon menetyksen seurauksena on käytävä työläs erilaisten korttien sulkemis- ja uusimisprosessi. (Kjällman 2011, 41–43)

Kotiin tehty murto voi aineellisten vahinkojen lisäksi aiheuttaa uhrille muun muassa pelkotiloja, ahdistuneisuutta ja nukkumisvaikeuksia. Joskus turvallisuudentunteen palauttamista edesauttavat erilaiset kotiin lisäävät turvatoimet, mutta joissakin vaikeissa tapauksissa saattaa kodin vaihtaminen olla ainoa mahdollisuus kokea olonsa taas turvalleiseksi. (Kjällman 2011, 43–35)

Uhrin luottamusta väärinkäyttävät omaisuusrikokset herättävät uhrissa ennen kaikkea suurta häpeää. Esimerkiksi verkkokauppojen muodossa tehdyt petokset hävettävät uhria usein siinä määrin, että rikosilmoitus jää tekemättä. Petoksia ovat myös erilaiset huijausviestit kuten niin kutsutut nigerialaiskirjeet ja pankin nimissä tehdyt verkkopankkitunnusten kalastelut. (Kjällman 2011, 46)

4.2.4 Piilorikollisuus

Piilorikollisuudeksi luokitellaan rikokset, jotka eivät tule julki. Esimerkiksi lähisuhdeväkivallan, seksuaalirikosten ja petosten uhrin jättävät usein rikolliseksi luokiteltavat tapahtumat ilmoittamatta. Ilmoittamatta jättämisen yleisiä syitä ovat häpeän ja pelon lisäksi puutteellinen ymmärrys tapahtumien luonteesta. On myös yleistä, että uhri syylistää tapahtumista itseään tai haluaa suojella tekijää mahdollisilta seuraamuksilta. Joskus tekijä estää asian julkitulon uhkailemalla. (Kjällman 2011, 14–15, 32)

Tutkintaprosessin pelko ja tapahtumien läpikäymisen raskaus saattavat myös osaltaan vaikuttaa ilmoittamatta jättämiseen. Uhri saattaa kokea, että on helpompaa yrittää unohdtaa koko tapahtuma. Myös sokkitilaan liittyvä epätodellisuuden tunne voi edesauttaa ilmoittamatta jättämistä. (Kjällman 2011, 14–15) Joskus rikosilmoituksen teko voi tuntua täysin hyödyttömältä, esimerkiksi kun kyseessä on mitättömältä tuntuva varkaus tai lievä rikos. Mikä tahansa tapaus voi kuitenkin johtaa ratkaisevaan vihjeeseen ja suuremman rikosvyyhdin selviämiseen, joten ilmoituksen teko on aina tärkeää. (Kjällman 2011, 43)

Rikoksen ilmoittamatta jättämisellä on monia haittavaikutuksia. Rikoksen tekijälle tutkinnan ja rangaistuksen kautta tapahtuva interventio voi olla ratkaisevan tärkeä hänen tulevaisuutensa kannalta. Rikos, jonka tekemisestä ei koskaan seuraa itselle mitään vahinkoa saattaa kannustaa uusiin rikoksiin. Ilmoittamatta jättäminen siis jättää piiloon uhrin lisäksi myös tekijän ja kumpikin osapuoli jää ilman tarvitsemaansa apua. (Kjällman 2011, 15)

4.3 Rikoksen uhrin kohtaaminen

Uhrin kohtaamisessa tulisi aina ottaa huomioon, että tilanne on ollut uhrille ainutlaatuinen ja järkyttävä, oli se hänet kohtaavalle työntekijälle kuinka arkipäiväinen tahansa. Uhrin ei pitäisi joutua todistelemaan uhriuttaan, eikä hänen kokemuksensa vakavuutta saisi arvioida uhrin olemuksen perusteella eikä uhria koskaan syyllistää. On yleistä, että rikoksen uhri tuntee syyllisyyttä tapahtuneesta. Itseään syyllistävä uhri tulkitsee helposti muidenkin sanat syyllistävinä ja uhrin toipumisen kannalta onkin erittäin tärkeää, ettei aiheuttomia itsesyytöksiä lisätä. Esimerkiksi humalassa ulkona liikkunut leimataan helposti itse vähintään osasylliseksi tapahtumiin, vaikka vastuu rikoksesta on aina tekijällä. (Honkatukia 2011, 7-8; Kjällman 2011, 32)

Käsitykset uhreista ja heidän osallisuudestaan omaan uhriuteensa vaikuttavat niin julkiseen keskusteluun kuin ihmisten asenteisiin. Näin ne vaikuttavat myös siihen, miten uhri itse käsittää oman uhriisuutensa ja miten hän kokemuksiaan käsittelee. (Honkatukia 2011, 9-10) Itsesyytökset ja häpeä voivat saada uhrin eristäytymään ja jopa jättämään rikosilmoituksen tekemättä (Kjällman 2011, 32). Tärkeää uhrin aseman kannalta on, että

hän saa tarvittavan tiedon ja avun toimiakseen itsensä kannalta parhaalla mahdollisella tavalla ja oman etunsa mukaisesti. Uhreja kohtaaviin tahoihin keskitetty tiedotus ja koulutus ovat tässä tehtävässä avainasemassa. Työntekijöiden tiedon ja osaamisen lisääminen parantaisi uhrin palveluketjun sujumista ja hänen etunsa toteutumista. (Kjällman 2011, 14)

5 RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

5.1 Perustietoa Rikosuhripäivystyksestä

Rikosuhripäivystys (RIKU) on vuonna 1994 toimintansa aloittanut Suomen Mielenterveysseuran koordinoima kolmannen sektorin toimija. Toiminnan tavoitteena on edistää rikoksen uhrin, uhrin läheisen ja rikoksen todistajan asemaa tuottamalla tukipalveluita ja tietoa. Toiminta perustuu pääasiassa vapaaehtoisuudella toteutettavaan ammatillisesti ohjattuun auttamistoimintaan. (Rikosuhripäivystyksen [www-sivut 2015](#))

Rikosuhripäivystyksen tarkoitus ei ole kilpailla julkisten palvelujen kanssa tai rakentaa päällekkäispalvelua, vaan täydentää jo olemassa olevia palveluita. Toimintaa ylläpitävät Suomen Mielenterveysseuran lisäksi Ensi- ja turvakotien liitto, Punainen Risti, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Kirkkohallitus sekä Suomen Setlementtiliitto. (Rikosuhripäivystyksen [www-sivut 2015](#))

Rikosuhripäivystyksen kattojärjestö on Victim Support Europe (VSE), johon kuuluu yli 20 jäsenmaata. Rikosuhripäivystyksen johtokunta koostuu kaikkien toteuttajajärjestöjen edustajista sekä oikeusministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön sekä Poliisihallituksen edustajista. Rikosuhripäivystyksen puheenjohtajana toimii Mannerheimin lastensuojeluliiton pääsihteeri Mirjam Kalland. (Rikosuhripäivystyksen [www-sivut 2015](#))

5.2 Rikosuhripäivystyksen toiminta

Palveluja tuotetaan valtakunnallisina puhelin- ja verkkoauttamispalveluina sekä henkilökohtaisina palveluina. Rikosuhripäivystyksen palvelupisteitä on ympäri Suomea, yhteensä 29. Palvelupisteissä työskentelee yhteensä lähes 40 henkilöä, joista suurin osa sosiaalialan ammattilaisia. Rikosuhripäivystyksellä on noin 300 vapaaehtoistoimijaa, joista 25 juristeja. Rikosuhripäivystys pyrkii tiiviiseen yhteistyöhön viranomaisten ja muiden uhrien kanssa tekemisissä olevien tahojen kanssa. Rikosuhripäivystyksellä oli lähes 40 000 asiakaskontaktia vuonna 2013. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

5.3 Monimuotoista palvelua eri tahoille

Rikosuhripäivystys tuottaa matalan kynnyksen tuki- ja neuvontapalveluja. Näiden palveluiden tarkoitus on parantaa rikoksen uhrin, todistajan sekä uhrin läheisten asemaa. Yhteyttä voi siis ottaa uhrin lisäksi niin hänen läheisensä kuin rikoksen todistajatkin. Rikosuhripäivystykseen voi ottaa yhteyttä myös silloin, kun tapahtuman rikollisuudesta ei ole täyttä varmuutta. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

Rikosuhripäivystys neuvoa muun muassa rikosilmoituksen teossa, lähestymiskiellon haussa ja vahingonkorvausvaatimuksissa sekä auttaa ymmärtämään käytännön asioita, kuten oikeusprosessin kulkua ja siitä koituviin kustannuksiin liittyviä asioita. Rikosuhripäivystykseen voi ottaa yhteyttä niin puhelimitse kuin Internetin välityksellä. Myös tapaamisajan sopiminen lähimpään palvelupisteeseen on mahdollista. Yhteyttä voi halutessaan ottaa nimettömänä. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

Myös eri alojen ammattilaiset voivat ottaa yhteyttä tilanteissa, joissa asiakas on joutunut tai hänen epäillään joutuneen rikoksen uhriksi. Rikosuhripäivystys neuvoa ammattilaisia ja vapaaehtoistyöntekijöitä asiakkaan asian käsittelyssä. Tukipalvelut järjestetään ammatillisesti ohjattuna vapaaehtoistoimintana, eikä niiden käytöstä koidu käyttäjälle kustannuksia (puhelinmaksuja lukuun ottamatta) tai Rikosuhripäivystykselle voittoa. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

5.3.1 Puhelinapu

Rikosuhripäivystyksen puhelinpalveluita ovat Auttava puhelin ja Juristin puhelinneuvonta. Auttava puhelin päivystää arkisin ja tarjoaa keskusteluapua ja ohjausta. Auttavan puhelimen vastaajaan voi halutessaan jättää yhteystietonsa, jotka välitetään lähimpään Rikosuhripäivystyksen palvelupisteeseen, josta soittajaan ollaan yhteydessä viiden arkipäivän sisällä. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

Juristin puhelinneuvonta päivystää maanantaista torstaihin kaksi tuntia päivässä. Juristi neuvoa uhrin oikeuksiin ja oikeudenkäyntiin liittyvissä asioissa ja esimerkiksi lähestymiskiellon tai vahingonkorvausten hakemisessa. Juristin puhelinneuvonta ei vastaa soittopyyntöihin. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

5.3.2 Apua ja ohjeita verkossa

Rikosuhripäivystys tarjoaa apua myös verkossa RIKUnetin ja RIKUchatin muodossa. RIKUnet ja RIKUchat ovat online-palveluja, jonne voi täysin nimettömästi esittää kysymyksiä koskien rikosasioita. RIKUchat mahdollistaa dialogin ja toimii myös rikoksen uhreja kohtaavien ammattilaisten konsultaatiopalveluna. Palvelu on avoinna arkipäivinä satunnaisesti kello yhdeksän ja viidentoista välisenä aikana. Kummallakin kanavalla kysymyksiin vastaa Rikosuhripäivystyksen työntekijä tai koulutettu vapaaehtoinen. Päivystäjät toimivat nimettöminä ja ovat vaitiolovelvollisia. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

Lisäksi Rikosuhripäivystyksellä on myös erittäin kattavat verkkosivut, joista löytyy laajasti tietoa sekä yhteystietoja ja ohjeita avunhakuun. Rikosuhripäivystyksellä on myös nuorille suunnatut verkkosivut, joista löytyy materiaalia niin nuorille itselle kuin heidän kanssaan työskentelevillekin henkilöille. Verkkosivujen kautta on mahdollista jättää yhteydenottopyyntö, jonka jälkeen Rikosuhripäivystys ottaa yhteyttä viiden arkipäivän kuluessa. Yhteydenottopyyntö on mahdollista tehdä itse tai esimerkiksi asiakkaan puolesta hänen suostumuksellaan. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

5.3.3 Tukihenkilötoiminta

Yksi rikosuhripäivystyksen merkittävin avun muoto on tukihenkilötoiminta. Rikosuhripäivystyksen kautta saatu tukihenkilö tarjoaa henkistä tukea, neuvontaa ja keskusteluapua. Tukihenkilö voi auttaa esimerkiksi mahdollisten jatkotoimenpiteiden järjestämisessä ja tulla mukaan oikeudenkäyntiin tai poliisikuulusteluun. Tukihenkilöt ovat Rikosuhripäivystyksen työntekijöitä tai koulutettuja ammatillisessa ohjauksessa olevia vapaaehtoisia. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset valitaan kolmiportaisella rekrytointiprosessilla. He käyvät peruskurssin, joka on kestoaltaan 40-60 tuntia. Koulutus pitää sisällään teorian lisäksi esimerkiksi oikeudenkäyntiin ja poliisilaitokseen tutustumista sekä erilaisia käytännön harjoituksia. Peruskurssilla käytäviä teemoja ovat muun muassa lähisuhdeväkivalta, seksuaalirikokset, traumaattinen kriisi, asiakkaan kohtaaminen, lasten näkökulma, rikosprosessi sekä oma jaksaminen. Pohjakoulutuksen lisäksi vapaaehtoiset saavat myös säännöllistä täydennyskoulutusta sekä työnohjausta. (Mäntylä henkilökohtainen tiedonanto 8.12.2015)

Rikosasian todistajalla on käytettävissään kaikki Rikosuhripäivystyksen palvelut mukaan lukien tukihenkilömahdollisuus. Rikosasioissa todistaminen on kansalaisvelvollisuus joka voi osua kenen kohdalle tahansa. Todistaja ja hänen havaintonsa voivat olla ratkaisevassa asemassa rikoksen selvittämisessä ja näin ollen hänet voidaan kutsua oikeudenkäyntiin sakon uhalla. Todistajan on mahdollista saada keskusteluapua, vastauksia oikeudenkäyntiin ja rikosasiaan liittyviin kysymyksiin sekä mahdollisesti myös tukihenkilö mukaansa oikeudenkäyntiin. (Rikosuhripäivystyksen www-sivut 2015)

5.4 Ohjautuvuus Rikosuhripäivystykseen

Asiakkaan sujuva ohjaus ja oikeanlaisten tilanteeseen sopivien palvelujen löytäminen vaatii työntekijältä laajaa palvelujärjestelmän tuntemusta. Rikoksen uhrin tilanteeseen liittyy tavallisesti useita tahoja, joiden kanssa asioita pitää hoitaa. Kokonaisuuden hahmottamiseksi ja esimerkiksi oikeusprosessin loppuun viemiseksi ulkopuolisen avun tarve voi olla suuri. Laajasti rikoksen uhrin asemaan ja siihen liittyviin toimenpiteisiin pe-

rehtynyttä riittävää apua voi olla vaikea saada julkisen puolen palvelujen kautta. (Rau-
nio 2009, 176; Hynninen & Upanne 2006, 9; Hammarlund 2010, 105)

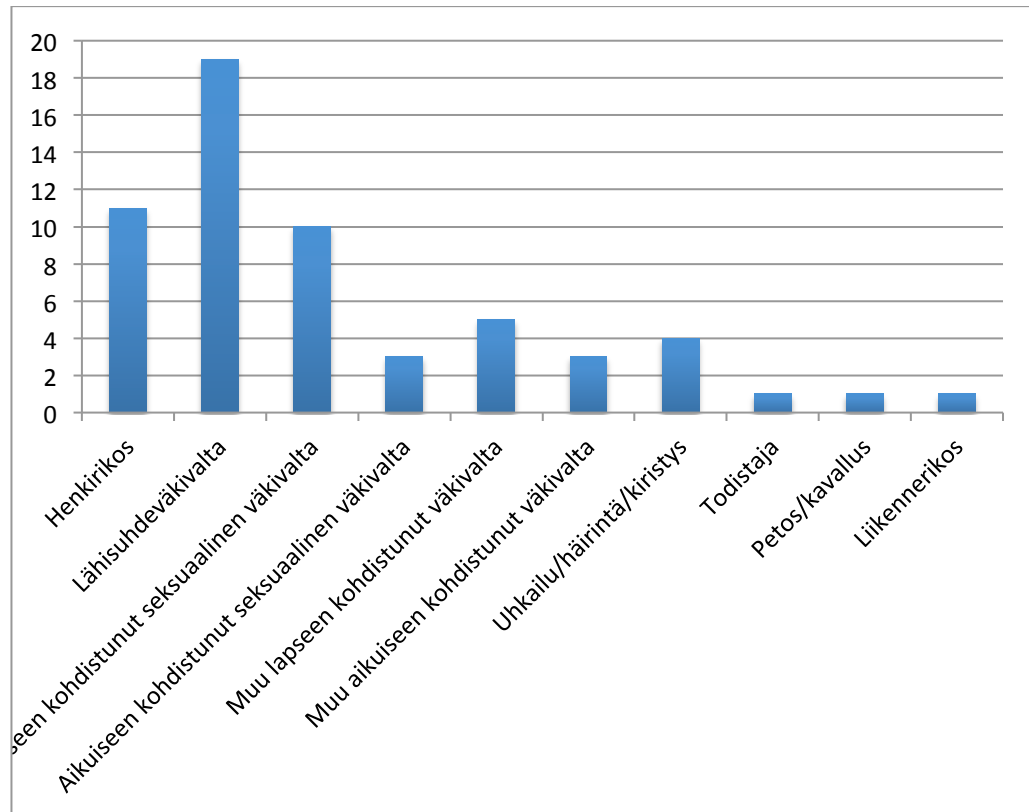
Rikosuhripäivystyksen asiakkaista noin 30 % tulee poliisiin kautta. Joskus ohjaus tapah-
tuu joko Rikosuhripäivystykseen tai sovitteluun tavalla, josta asiakkaalle jää helposti
käsitys näiden kahden sulkevan toisensa pois. Ohjauksessa on myös suuria poliisipiirien
välisiä eroja, toisista Rikosuhripäivystykseen ohjataan herkemmin. (Sisäasiainministeriö
2012, 12) Sosiaali- ja terveydenhuollosta Rikosuhripäivystykseen ohjaututaan hyvin
satunnaisesti ja ohjautuvuutta tulisikin kehittää. Ikääntyneet, alaikäiset ja liikenne-rikos-
ten uhrin ovat erityisen huonosti Rikosuhripäivystykseen ohjautuvia. (Sisäasiainministe-
riö 2012, 12)

5.5 Rikosuhripäivystys Porissa

Rikosuhripäivystyksen Porin palvelupiste on aloittanut toimintansa vuonna 2007 ja sen
toiminta-alueeseen kuuluu Porin lisäksi myös lähikuntia. Alueeseen kuuluvat: Harjaval-
ta, Honkajoki, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kokemäki, Lavia, Luvia, Merikarvia,
Nakkila, Pomarkku, Pori, Siikainen ja Ulvila. Porin palvelupiste tarjoaa tukihenkilötoi-
mintaa sekä henkilökohtaista tukea ja apua rikoksen uhreille, uhrin läheisille sekä rikos-
asioiden todistajille. Porin palvelupisteessä työskentelee vuonna 2015 yksi palkattu
työntekijä ja seitsemän vapaaehtoista. Toimintaa rahoittaa vielä vuoden 2015 loppuun
Raha-automaattiyhdistys ja Porin kaupunki. Rikosuhripäivystys on mukana myös Porin
seudun marak-toiminnassa, jonka tavoitteena on parantaa parisuhdeväkivallan uhrien
turvallisuutta. (Mäntylä henkilökohtainen tiedonanto 8.12.2015; Terveiden ja hyvin-
voinnin laitoksen www-sivut 2015)

Tukisuhteita Porin palvelupisteellä on (8.12.2015 mennessä) vuonna 2015 ollut 58, jois-
ta naisia 45 ja miehiä 13. Vuonna 2014 tukisuhteita oli yhteensä 35. Vuoden 2015 tu-
kisuhteesta olevista suurin osa on rikoksen uhreja ja noin kolmannes uhrien läheisiä.
Suurin osa asiakassuhteeseen johtaneista rikoksista on ollut lähisuhdeväkivalta, lapsen
kohdistunut seksuaalinen väkivalta sekä henkirikokset. Tukisuhteiden kesto vaihtelee
suuresti, noin kahdesta viikosta yli kahteen vuoteen. (Mäntylä henkilökohtainen tiedon-
anto 8.12.2015)

Porin palvelupisteen tukisuhteiden syyt



Kuvio 1. Porin palvelupisteen tukisuhteisiin johtaneet rikokset vuonna 2015.

6 TUTKIMUS

Tietämyksen, mielikuvien ja ohjattavuuden mittaus

6.1 Tutkimuksen tehtävä

Tutkimuksen tehtävä oli kartoittaa, mitä Rikosuhripäivystyksen potentiaalisia asiakkaita työssään kohtaavat tahot tietävät Rikosuhripäivystyksestä, millaisia palveluihin liittyviä mielikuvia heillä on ja miten herkästi nämä asiakkaat palveluihin ohjautuvat. Samalla oli pyrkimys hahmottaa myös sitä, kuinka paljon rikoksen uhreja jää palveluihin ohjaamatta ja kuinka paljon piilorikollisuus työntekijöille näkyy.

Hypoteesina oli, ettei Rikosuhripäivystyksestä tai välttämättä edes sen olemassaolosta ole kovin laajalti tietoa ja tämän vuoksi moni uhri jäisi ohjaamatta palvelun piiriin. Hypoteesi rakentui Rikosuhripäivystyksen työntekijän kertomuksesta sekä omista kokemuksista sekä työelämässä että opinnoissa.

Tietämyksen aukkoja voitaisi mahdollisesti korjata kehittämällä Rikosuhripäivystyksen alueellista markkinointia ja tiedottamista etenkin niiden palvelujen osalta, joista tietämys tuntuu olevan vähäistä ja kysyntä ehkä suurta. Myös mielikuvat palveluista ja niiden laadusta sekä ohjauskokemukset auttavat luomaan käsityksen siitä, kuinka tarpeellisia ja käyttökelpoisina niitä pidetään.

Tutkimuksen avulla tarvetta vastaavan tiedottamisen ja Rikosuhripäivystystietoisuuden lisäämisen toivotaan lisäävän kiinnostusta ja luottamusta Rikosuhripäivystyksen palveluja kohtaan. Tällä olisi ennaltaehkäisevä vaikutus moninaisiin niin yksilö- kuin yhteiskuntatasonkin ongelmiin rikoksen uhrin aseman ja kokemuksesta selviytymisprosessin parantamisella.

6.2 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Otannaksi valikoitui melko mielivaltaisesti Porin kaupungin sosiaali- ja perhepalvelut, työllisyydenhoito sekä psykososiaaliset palvelut. Yhteensä vastaajia oli 25, vastausprosenttia ja katoa ei ole voitu määritellä, sillä kyselyn vastaanottajien määrä ei ole tiedossa. Tarkoituksenmukaista työn tilaajan kannalta oli valita kohderyhmä Rikosuhripäivystyksen Porin palvelupisteen toimialueelta.

Kohderyhmäksi olisi voinut valikoitua melkein mikä tahansa rikoksen uhreja todennäköisesti tai melko todennäköisesti kohtaava taho, kuten hälytyskeskus, neuvolat tai yksityiset sosiaalipalvelujen tuottajat. Kuitenkin työn laajuuden ja vastausten vertailukelpoisuuden vuoksi oli kohderyhmä rajattava helpommin käsiteltäväksi loogiseksi ryhmäksi.

6.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen ja aineiston keruu toteutettu sähköisellä strukturoidulla kyselylomakkeella (LIITE 1) Porin kaupungin sosiaali- ja perhepalvelujen, psykososiaalisten palvelujen ja työllisyydenhoidon alaisuudessa työskenteleville työntekijöille. Saatekirje (LIITE 2) ja linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin sähköpostitse neljälletoista näiden toimialueiden sisällä eri johto- ja esimiestehtävissä toimiville henkilöille, joita pyydettiin välittämään viesti eteenpäin asiakastyötä tekeville alaisilleen.

Saatekirjeen tavoitteena oli kertoa mahdollisimman tiiviisti ja kattavasti tutkimuksen tarkoitus. Kyselyn rakennus tapahtui Rikosuhripäivystyksestä saatujen teemojen ympärille selaamalla Internetistä löytyviä vastaavia asioita mittaavia kyselyrunkoja, sekä teoriaosan kirjoituksen myötä heränneiden ajatusten jalostuksella. Tavoitteena oli saada kyselystä mahdollisimman helppo ja nopea vastattava. Kyselylomakkeen lopussa oli mahdollisuus jättää kyselyä koskevaa palautetta sekä lisätietoja Rikosuhripäivystyksestä halutessaan yhteystietonsa Rikosuhripäivystykselle välitettäväksi. Palautteita ja yhteystietoja jätettiin molempia yksi.

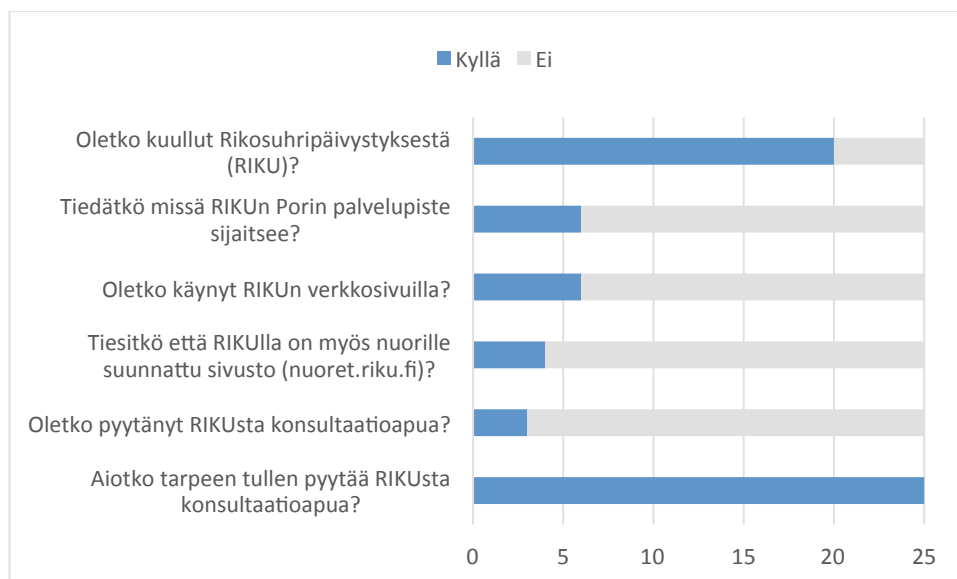
Kyselyn avulla aineistoa kerättiin 15.–25.10.2015 välisenä aikana. Ensimmäisen kerran kysely lähetettiin viiden päivän vastausajalla ja vastauksia tuli yhteensä 15. Muistutusviestin myötä vastauksia tuli kymmenen lisää, eli yhteensä 25. Vastausprosenttia on vaikea arvioida, sillä kyselyn vastaanottajien määrästä ei ole tietoa.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 Tietämys

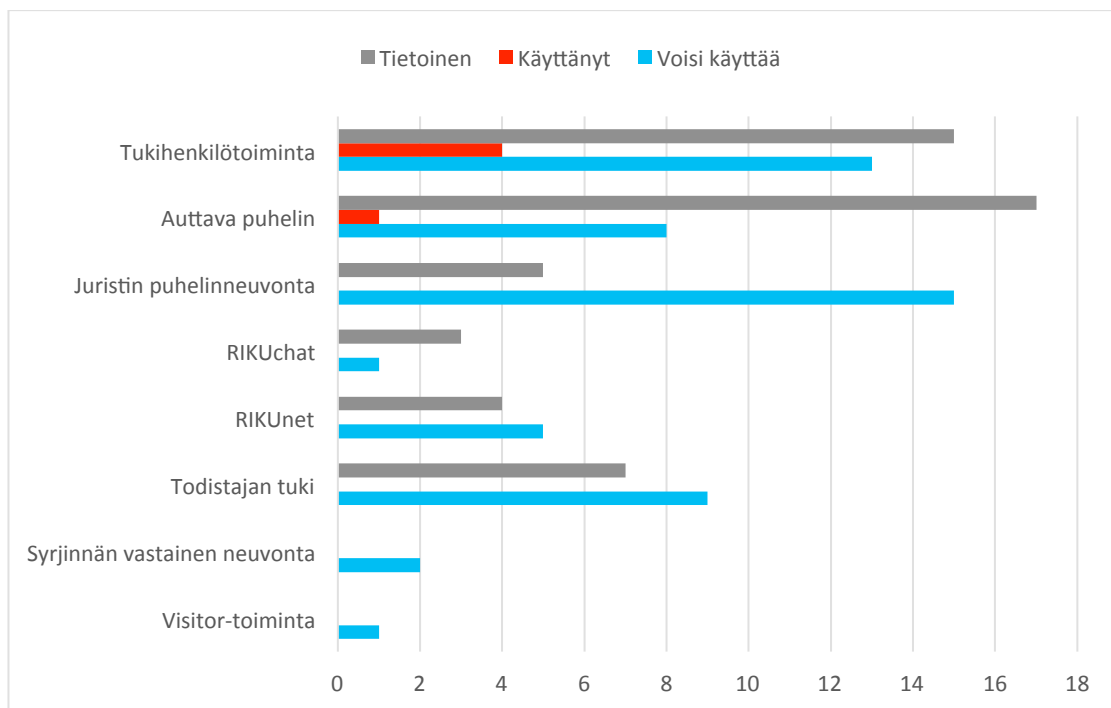
Tietämystä mittaavassa osiossa oli tarkoitus kartoittaa sitä, kuinka suuri osa vastaajista tiesi Rikosuhripäivystyksen olemassaolosta, mistä siitä yleensä kuullaan ja minkä verran eri palveluja ja Rikosuhripäivystyksen käyttömahdollisuuksia tiedetään.

Vastauksia tietämysosion kysymyksiin 1/2



Kuvio 2. Vastausten jakauma tietämysosion kuuteen ensimmäiseen kysymykseen

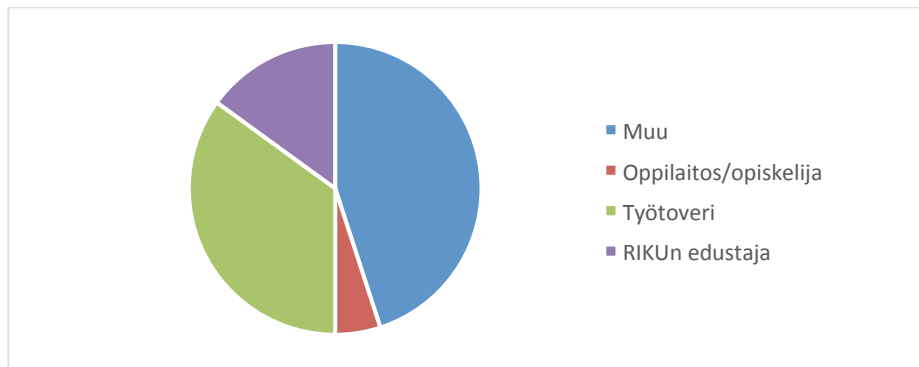
Vastauksia tietämysosion kysymyksiin 2/2



Kuvio 3. Vastaukset on eritelty yksittäisen palvelumuodon mukaan. Kysymyksissä pyydetty valitsemaan ne palvelut, joista on tietoinen, joita on käyttänyt ja joita voisi kuvitella käyttävänsä.

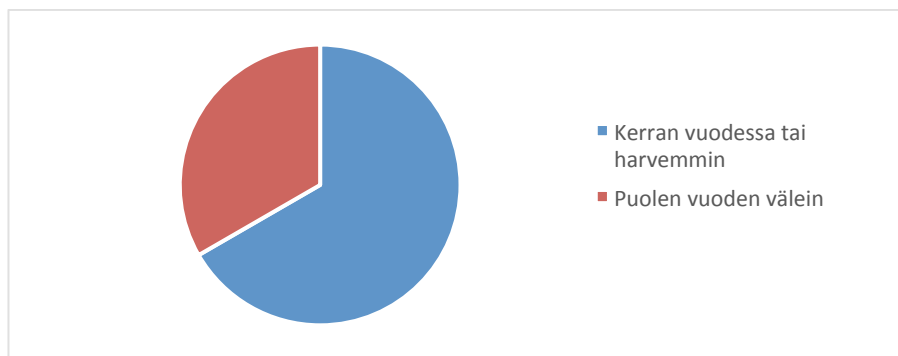
Suurin osa vastaajista kertoi kuulleen Rikosuhripäivystyksestä. Tarkentavaan kysymykseen mistä, lähes puolet vastasi kuulleen siitä työtoverilta tai työpaikalta. Myös lehdet, Internet ja muut tiedotusvälineet olivat suosittuja vastauksia. Vajaa viidennes kertoi kuulleen Rikosuhripäivystyksestä Rikosuhripäivystyksen edustajalta ja yksi opiskelijalta tai oppilaitoksesta. Tähän kohtaan kyselylomakkeeseen oli jäänyt ”lapsus”, sillä ”työtoveri” vaihtoehdossa olisi pitänyt lukea ”työtoverilta/työpaikalta”, tämän vuoksi tuli mukaan tavallaan turhaan yksi ”muualta” valinta ja sen tarkennuksena työpaikka. Kolme muualta – vaihtoehdon valinnutta jätti vastaamatta tarkennukseen.

Mistä Rikosuhripäivystyksestä kuullaan



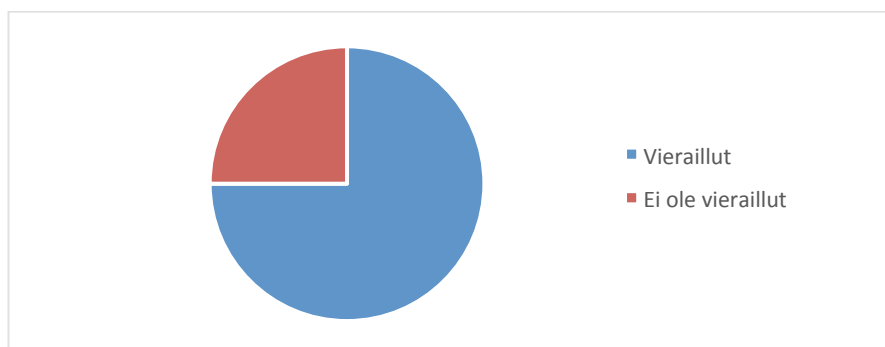
Kuvio 4. Vastausjakauma tarkentavaan kysymykseen mistä tai keneltä Rikosuhripäivystyksestä on kuullut. ”Muualta, mistä?” kohdan vastauksissa oli mainittu lehdet, yleiset mainokset ja tiedotteet, Internet, tiedotusvälineet ja työpaikka.

Kuinka usein verkkosivuilla vieraillaan



Kuvio 5. Verkkosivuilla vierailneiden arvio siitä, kuinka usein vierailu tapahtuu.

Nuorten verkkosivuilla vierailleet



Kuvio 6. Nuorten sivuista tienneet ja kyseisillä sivuilla vierailleet.

Neljännes vastaajista kertoi vierailleensa Rikosuhripäivystyksen verkkosivuilla ja käyn-
titiheyttä kartoittavassa tarkentavassa kysymyksessä näistä yli puolet arvioi vierailevan-
sa kyseisillä verkkosivuilla kerran vuodessa tai harvemmin, loput noin puolen vuoden

välein. Nuorille suunnatusta omasta sivustosta tiesi noin joka viides vastaaja, joista lähes jokainen niistä tietävä oli kyseisillä verkkosivuilla vieraillutkin.

Porin palvelupisteen sijainnin tiesi noin joka neljäs vastaaja ja vain reilu kymmenesosa kertoi pyytäneensä Rikosuhripäivystyksestä konsultaatioapua. Kuitenkin jokainen vastaaja aikoi tätä mahdollisuutta tarpeen tullen tulevaisuudessa hyödyntää.

7.1.1 Palvelut

Eri palvelujen tuntemusta ja mahdollista kysyntää mitattiin listaamalla eri palvelut, joista pyydettiin ensin valitsemaan ne, joista vastaaja on tietoinen, sitten ne joita hän on käyttänyt ja lopuksi valitsemaan listalta ne palvelut, joita voisi tulevaisuudessa kuvitella käyttävänsä.

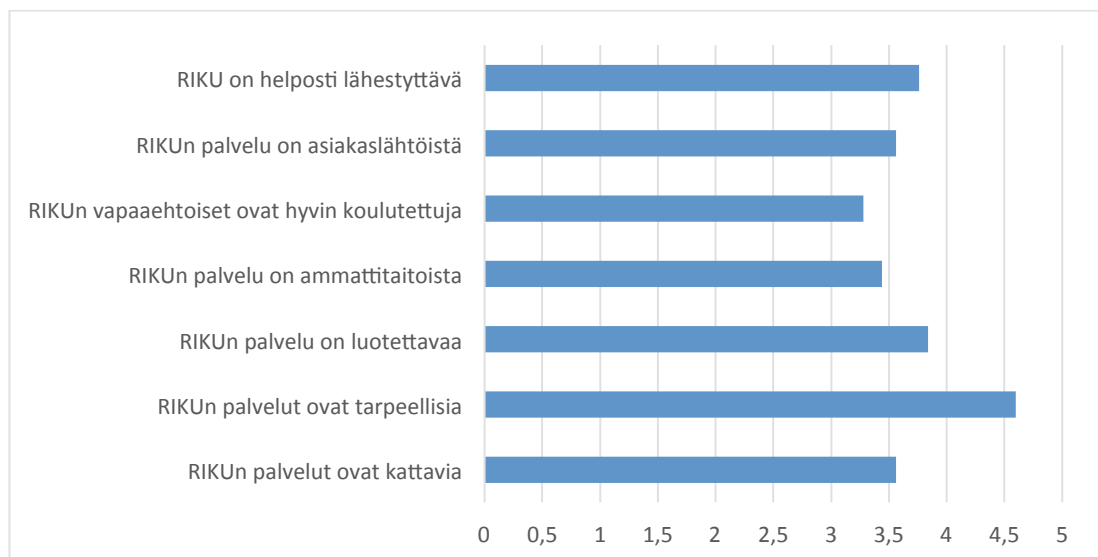
Tunnetuin Rikosuhripäivystyksen palveluista oli auttava puhelin, jonka tiesi reilusti yli puolet vastaajista. Toiseksi tunnetuin palvelu oli tukihenkilötoiminta, jonka vastaajista tiesi noin puolet. Todistajan tuesta tiesi lähes kolmannes ja juristin puhelinneuvonnasta joka viides vastaaja. RIKUchat ja RIKUnet jäivät hieman tuntemattommiksi ja niistä tiesikin vain reilu kymmenes. Syrjinnän vastainen neuvonta sekä visitor-toiminta jäivät kaikkien vastaajien osalta tuntemattomiksi.

Ainoat palvelut, joita vastaajat olivat käyttäneet, olivat tukihenkilötoiminta sekä auttava puhelin. Tukihenkilötoimintaa on käyttänyt neljä ja auttavaa puhelinta yksi vastaaja. Kysyttäessä, mitä palveluja vastaaja voisi kuvitella käyttävänsä, olivat suosituimmat vastaukset juristin puhelinneuvonta sekä tukihenkilötoiminta. Kummankin valitsi yli puolet vastaajista. Kolmanneksi suosituin oli todistajan tuki, jota voisi kuvitella käyttävänsä noin kolmannes, ja hieman sen alapuolella auttava puhelin. Joka viides voisi kuvitella käyttävänsä RIKUnetiä ja yksi tai kaksi vastaajaa RIKUchatia, syrjinnän vastais- ta neuvontaa sekä visitor-toimintaa.

7.2 Mielikuvat

Mielikuvia kartoittavassa osiossa haluttiin tietää, millainen käsitys vastaajilla on Rikosuhripäivystyksestä. Kysymykset olivat väittämämuodossa, johon vastaajan tuli vastata parhaiten omaa mielikuvaansa vastaavasti valitsemalla numero Likertin asteikolla yhdestä viiteen. (Vilkkä 2007, 46–47) Asteikolla numeroille oli annettu mielipiteen ilmaisuja vastaava tarkoitus, yhden ollessa täysin eri mieltä, kaksi osittain eri mieltä, kolme en osaa sanoa, neljä osittain samaa mieltä ja viisi täysin samaa mieltä. Ylivoimaisesti suosituin vastausvaihtoehto tässä osiossa oli ”en osaa sanoa”, vähiten käytetty ”osittain eri mieltä”. Mahdollisuutta olla väittämien kanssa täysin eri mieltä ei käyttänyt yksikään vastaaja.

Mielikuvaosion vastausten keskiarvo (aritmeettinen) 1/2



Kuvio 7. Mielikuvaosion vastausten keskiarvot aritmeettisella keskiarvolla laskettuna. 1= täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.

Mielikuvaosion vastausten keskiarvo (mediaani) 2/2



Kuvio 8. Mielikuvaosion vastausten keskiarvot mediaanikeskiarvoilla laskettuna. 1= täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.

Kaikkien vastausten keskiarvo on vähintään kolme kummallakin laskentatavalla. Korkeimman keskiarvon (aritmeettinen 4,6 ja mediaani 5) sai väittämä, jonka mukaan Rikosuhripäivystyksen tarjoamat palvelut ovat tarpeellisia. Tämä oli samalla ainoa väittämä, jonka keskiarvo nousi yli neljän. Vastaajista lähes kaikki olivat täysin tai osittain samaa mieltä, kaiken kaikkiaan yli puolet täysin samaa mieltä. Toiseksi parhaan arvostuksen (aritmeettinen 3,8 ja mediaani 4) saivat väittämät joiden mukaan Rikosuhripäivystys on helposti lähestyttävä ja väittämä, jonka mukaan palvelu on luotettavaa. Rikosuhripäivystyksen palveluita luotettavana pitivät yli puolet ollen osittain tai täysin samaa mieltä, reilu kolmannes ei osannut sanoa ja yksi oli osittain eri mieltä. Helposta lähestyttävyydestä hieman alle puolet ei osannut sanoa loppujen ollessa joko osittain tai täysin samaa mieltä.

Tasavertaisia aritmeettisella asteikolla keskenään (3,6) olivat myös väittämät palvelun kattavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä. Molempiin yli puolet oli vastannut, ettei osaa sanoa, mutta kummastakaan ei oltu myöskään eri mieltä. Alhaisimmat keskiarvot tulivat väittämälle, joiden mukaan palvelu on ammattitaitoista (3,4) ja väittämälle, jonka mukaan vapaaehtoiset ovat hyvin koulutettuja (3,3). Kumpaankin yli puolet vastasi ”en osaa sanoa” ja vapaaehtoisten hyvästä koulutuksesta yksi oli osittain eri mieltä. Medi-

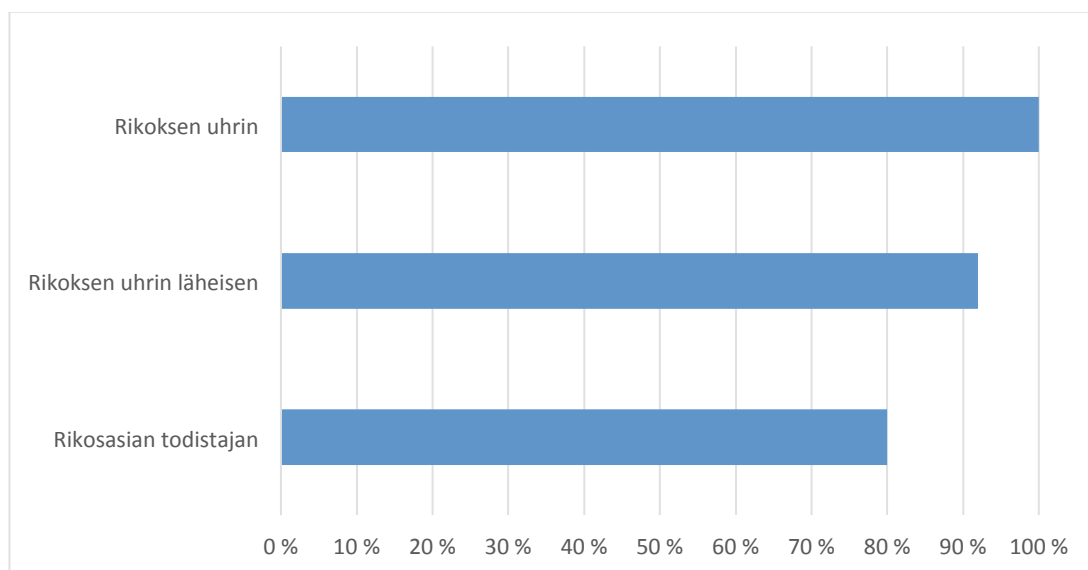
aanikeskiarvolla laskettuna näiden kaikkien vastausten keskiarvo oli 3, joten jonkinlaisesta paremmuusjärjestystä haettaessa, oli aritmeettinen keskiarvo tässä osiossa mediaania käyttökelpoisempi.

7.3 Ohjaus

Ohjausta käsittelevässä osiossa oli tarkoitus kartoittaa hieman sitä, kuinka paljon rikoksen uhreja ja heidän läheisiään kohdataan sosiaalialan työkentällä ja hahmottaa sitä, kuinka suuri osa heistä ohjataan Rikosuhripäivystykseen. Myös piilorikollisuuden ja rikosilmoitusten tekemättömyyden yleisyyttä pyrittiin hahmottamaan. Lisäksi haluttiin tietää, kuinka paljon rikoksen uhreja mahdollisesti jää ohjaamatta palveluun.

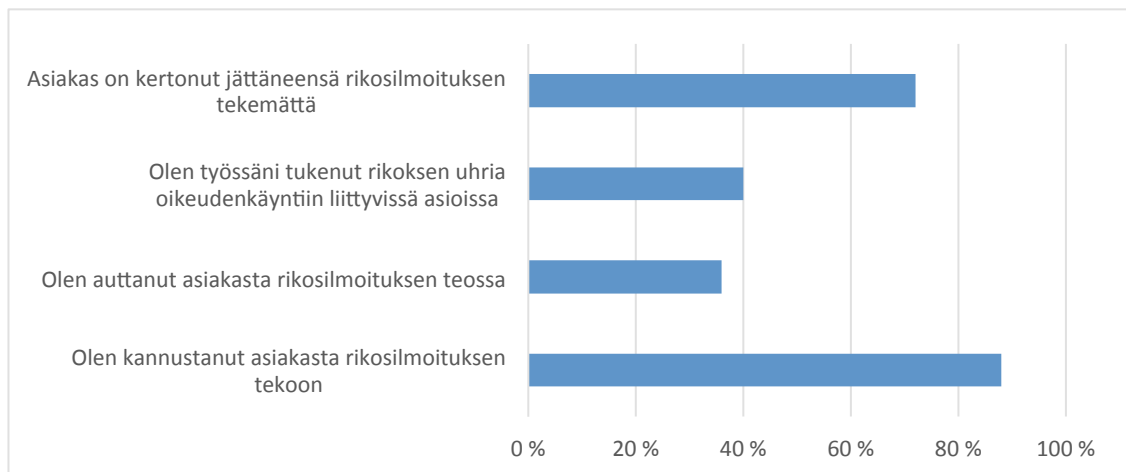
Vastaajista jokainen (25) kertoi kohdanneensa työssään rikoksen uhrin, heistä lähes jokainen on kohdannut rikoksen uhrin läheisen ja neljä viidestä rikosasian todistajan. Rikosilmoituksen tekoon asiakastaan on kannustanut huomattava osa vastaajista, lähes 90 %. Yli puolet on auttanut rikosilmoituksen teossa ja jonkin verran alle puolet oikeudenkäyntiprosessiin liittyvissä asioissa. Noin kolme neljästä kertoo, että asiakas on ker-tonut rikosilmoituksen tekemättä jättämisestä.

Kohdannut työssään (% vastaajista)



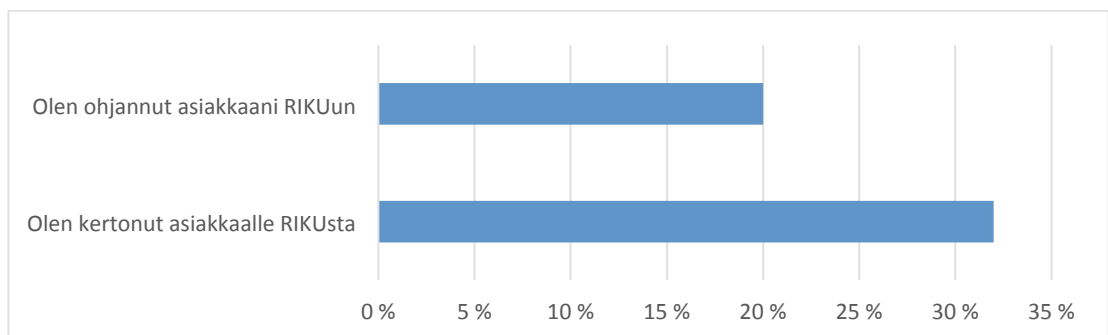
Kuvio 8. Työssään rikoksen uhrin, uhrin läheisen ja rikosasian todistajan kohdanneiden prosenttiosuus vastaajista.

Uhrin kanssa työskentely



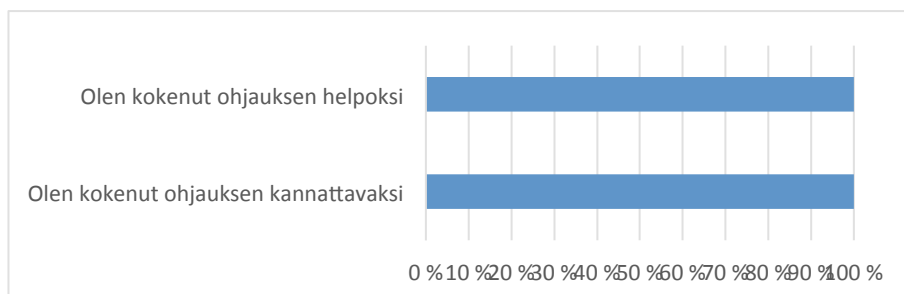
Kuvio 9. Rikosilmoitusta ja oikeudenkäyntiä koskeviin kysymyksiin myöntävästi vastanneiden prosenttiosuudet kaikista vastaajista.

Rikosuhripäivystykseen ohjaaminen ja palvelusta kertominen



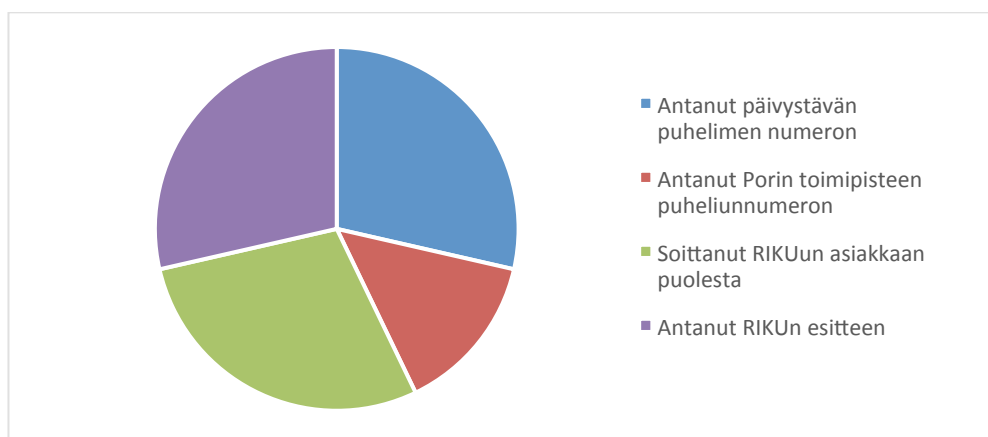
Kuvio 10. Asiakkaalle RIKUsta kertoneet ja RIKUun asiakkaaksi ohjanneet, prosenttiosuus vastaajista.

Asiakkaan Rikosuhripäivystykseen ohjanneet



Kuvio 11. Asiakkaan Rikosuhripäivystykseen ohjanneiden vastaukset tarkentaviin kysymyksiin koskien ohjauksen kannattavuutta ja helppoutta.

Miten ohjaus on tapahtunut



Kuvio 12. Vastausjakauma tarkentavaan kysymykseen siitä, miten Rikosuhripäivystykseen ohjaus on tapahtunut.

Rikosuhripäivystyksestä asiakkaalle on kertonut noin kolmannes vastaajista. Vastaajista viidennes kertoo ohjanneensa asiakkaan Rikosuhripäivystykseen ja heistä jokainen on kokenut ohjauksen sekä helpoksi, että kannattavaksi. Ohjaus on tapahtunut antamalla Rikosuhripäivystyksen esite (2) ja päivystävän puhelimen tai toimipisteen puhelinnumero (3), sekä asiakkaan puolesta Rikosuhripäivystykseen soittamalla. Rikosuhripäivystyksen verkkosivuille jätettävää yhteydenottopyyntömahdollisuutta ei ole käytetty.

7.4 Johtopäätöksiä

Mielikuvaosiossa ”En osaa sanoa” vaihtoehdon suosio kertoo mahdollisesti siitä, ettei Rikosuhripäivystyksestä ole kovin paljon tietoa, eikä väittämiä näin ollen ole helppo arvioida. Kokonaisuudessaan mielikuvat vaikuttavat kuitenkin olevan pääosin positiivisia ja rikosten uhreille suunnattujen palvelujen olemassaolo tärkeää. Ammattitaito ja vapaaehtoisten koulutus saivat huonoimmat arvosanat mielikuvien mittauksessa. Tämä kertoo todennäköisesti siitä, ettei vastaajilla ja muutenkaan suurella yleisöllä ole juurikaan tietoa siitä, miten esimerkiksi Rikosuhripäivystyksessä työskenteleviä vapaaehtoisia valikoidaan ja koulutetaan tai onko mitään varsinaista seulaa edes olemassa.

Merkittävää on, että vaikka jokainen vastaaja on kohdannut työssään rikoksen uhrin, vain kahdeksan on kertonut asiakkaalleen Rikosuhripäivystyksestä ja viisi ohjannut asiakkaan Rikosuhripäivystyksen palveluihin. Tämä saattaa johtua esimerkiksi siitä, ettei

palvelujen kattavuudesta tai niiden sopivuudesta asiakkaalle ole varmuutta tai ylipäättään ei ole riittävästi tietoa Rikosuhripäivystyksestä tai sen olemassaolosta. Syy ohjaamatta jättämiseen saattaa olla myös siinä, etteivät kohdatut uhrit, läheiset ja todistajat ole enää olleet varsinaisen kriisiavun tarpeessa asian tiimoilta tai heidän tilanteensa on muutoin katsottu olevan riittävän hyvä ja läheisten, sekä muiden hänen kanssaan tekemisissä olevien työntekijöiden tuki arvioitu riittäväksi.

Yksikään asiakkaansa Rikosuhripäivystykseen ohjanneista ei ollut käyttänyt Rikosuhripäivystyksen verkkosivuilta löytyvää yhteydenottopyyntölomaketta. Voi olla, ettei lomakkeen olemassaolosta ole tietoa tai puhelimitse tapahtuvan yhteydenoton on koettu olevan toimivin ja nopein vaihtoehto. Tähän saattaa vaikuttaa esimerkiksi ajatus siitä, että yhteydenottopyyntöön vastaaminen on hitaampaa kuin suoraan soittamalla saatu vastaus.

7.5 Johtopäätösten ja tutkimustulosten luotettavuus

Tutkimuksen otanta oli melko pieni, sillä vastaajia oli vain 25. He olivat kuitenkin melko laajalta toimialalta ja keskisuuren kaupungin työntekijöitä paikoissa, joissa sosiaaliset ongelmat ja avuntarve ovat vahvasti läsnä. Olin positiivisesti yllätynyt siitä, että näinkin suuri osa vastaajista oli kuullut Rikosuhripäivystyksestä, odotin luvun olevan pienempi. Lisäksi jokaisen vastaajan kertoessa kohdanneensa työssään rikoksen uhrin ja vain viiden kertoessa ohjanneensa asiakkaan Rikosuhripäivystykseen, herää väistämättä ajatus, ettei aiheesta ole riittävästi tietoa. Kuitenkin se, että on kuullut, ei välttämättä tarkoita sitä että tietäisi jotain palveluista tai niiden saatavuudesta. Lisäksi, kun esimerkiksi vastaamatta jättäneiden määrästä ja vastaamatta jättämisen syystä ei ole tarkkaa tietoa, on vaikea arvioida kuinka hyvin tulos kuvaa kohderyhmää. Moni on voinut jättää vastaamatta jo senkin vuoksi, ettei aiheesta ole tietoa.

Mielikuvia mitattaessa Likertin asteikon käyttö tuntui ainoalta loogiselta ja helposti mitattavalta tavalta. Tuloksen tulkinnassa tulee kuitenkin ottaa huomioon asteikon taipumus antaa positiivisia, eli keskiarvoltaan kolmosen ylittäviä, vastauksia. Myös ”en osaa sanoa” – vaihtoehdon suuri suosio on tälle asteikolle tyypillistä. Kuitenkin tässä tutkimuksessa tulkitsen mielikuvaosion keskiarvoa niin, että joko asioista on pääasiassa po-

sitiivinen mielikuva tai niistä ei ole tietoa. Negatiiviseen taipuvia vastauksia oli kuitenkin todella vähän ja olen siksi osasta mielikuvaosion vastauksista eritellyt myös yksittäisten vastaustyyppien osuutta kokonaistuloksesta, esimerkiksi niin, että vaikka keskiarvo on sinänsä hyvä, on yli puolet vastaajista vastannut kysymykseen ”en osaa sanoa”. Neutraalin vastausvaihtoehdon olisi myös voinut jättää ilman numeerista arvoa, mikä olisi vaikuttanut vastausten keskiarvoihin.

Lisäksi pyrkimys saada mahdollisimman helposti ja nopeasti vastattava kysely saattoi heikentää vastausten tulkittavuutta. Esimerkiksi eri palvelujen tuntemusta ja kysyntää mittaava osio ei välttämättä ole tuloksiltaan kovin vertailukelpoinen, sillä vastausvaihtoehtoina ovat listattuna vain eri palvelujen nimet ilman tarkennuksia palvelun sisällöstä. Yksi vastaajista voisi kuvitella hyödyntävänsä Visitor-toimintaa, tiedossa ei kuitenkaan ole, tietääkö kyseinen vastaaja mistä Visitor-toiminnassa on kyse. Lisäksi vähäinen kiinnostus RIKUchatia kohtaan oli merkittävää. Chatin ajatellaan ehkä toimivan vain jonkinlaisena löyhänä uhrin neuvonnan tai välttämättömimmän tuen muotona, vaikka se toimii myös ammattilaisten konsultaatioavun väylänä.

7.6 Opinnäytetyön aihevalinta, hyödyllisyys ja jatkotutkimusaihe

Aihevalintaani olen ollut tyytyväinen. Kriisiprosessiin ja sen tukemiseen perehtyminen on antanut uusia näkökulmia myös arjessa kohtaamiini tilanteisiin ja auttanut paremmin ymmärtämään aiemmin elämässä kohdattuja asioita. Kriisiprosessin sekä rikoksen uhrin ja erilaisten rikosten aiheuttamien vaikutusten ymmärtäminen toivottavasti auttaa erilaisia järkyttäviä tapahtumia kohdanneiden ihmisten kohtaamisessa ja tukemisessa tulevaisuudessa.

Aihevalintaani vaikutti oman mielenkiinnon lisäksi työelämälähtöisyys. Halusin tehdä työn, jolla voisi olla jonkinlainen käyttötarkoitus ja hyöty työelämälle ja tätä kautta myös asiakaskunnalle. Rikosuhripäivystyksessä asiani ja ajatukseni otettiin hyvin vastaan ja annettiin aiheajatuksia, joista yhdessä kehittelimme lopullisen aiheen ja sen, millaisista asioista kyselyllä halutaan saada tietoa.

Teoriaosaan tulevien asioiden rajaaminen ja tekstin pitäminen riittävän tiiviinä pakettina oli varmasti tutkimuksen haastavin osio. Alkuperäisestä tutkimussuunnitelmasta poiketiin niin aikataulussa kuin teoriaosan sisällössä. Tärkeimpänä pidän sitä, että tieto Rikosuhripäivystyksen toiminnasta ja uhrin näkökulmasta lisääntyy. Suuri kiitos työn valmistumisesta kuuluu Porin Rikosuhripäivystyksen toiminnanohjaajalle, joka kiireistään huolimatta oli kiinnostunut, avulias ja kannustava koko prosessin ajan.

Jatkotutkimusmahdollisuutena tämän työn pohjalta näkisin mahdolliseksi teettää sama kysely myöhemmin uudelleen samalle kohderyhmälle ja mitata mikä on muuttunut. Kyselyllä voisi myös kerätä aineistoa tämän työn kohderyhmää laajemmalta alueelta, kuten terveydenhuollosta, seurakunnilta ja pelastuslaitokselta ja laajentaa taas näin käsitystä siitä, mitä näillä toimialueilla Rikosuhripäivystyksestä tiedetään ja ajatellaan.

8 LÄHTEET

Eränen, L., Hynninen, T., Kantanen, I., Saari, S., Saarinen, M., Palonen, K. & Yli-Pirilä, P. 2009. Hädän hetkellä – psyykkisen ensiavun opas. Helsinki: Duodecim.

Hammarlund, C.-O. 2010. Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Honkatukia, P. 2011. Uhrit rikosprosessissa – Haavoittuvuus, palvelut ja kohtelu. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Helsinki.

Huttunen, M. 2014. Traumaperäinen stressihäiriö. Viitattu 14.8.2015.
www.terveyskirjasto.fi

Hynninen, T. & Upanne, M. 2006. Akuutti kriisityö kunnissa – Nykytila ja kehittämissaasteet. Helsinki: Valopaino Oy.

Kjällman, P. 2011. Rikoksen uhrin käsikirja. Helsinki: PS-Kustannus.

Mäntylä, T. 2015. Toiminnanohjaaja, Rikosuhripäivystys. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 8.12.2015.

Pohjolan-Pirhonen, C., Poutiainen, K. & Samulin, H. 2007. Kriisityön käsikirja - Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rikosuhripäivystyksen www-sivut. 2015, viitattu 3.8.2015 <http://www.riku.fi/>

Rikosuhripäivystyksen www-sivut. 2015, viitattu 14.9.2015 <http://www.riku.fi/>

Saari, S. & Hynninen, T. 2010 Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. Psykologia 1, 45-49

Sisäasiainministeriö. 2012. Rikoksen uhrin ja tekijän ohjaaminen palvelujen ja avun piiriin ja rikosuhripalvelujen saatavuuden varmistaminen -Sisäisen turvallisuuden ohjelman alatyöryhmäraportti/2012. Viitattu 13.8.2015.

https://www.intermin.fi/download/37994_STO_rikoksen_uhrit2012_FINAL.pdf?7b9ad0201c05d188

Suomen Mielenterveysseura ry. 2009. Traumaattisen kriisin vaiheet. Viitattu 25.10.2015. www.tukinet.net

Suomen Mielenterveysseuran www-sivut. 2015. Viitattu 3.12.2015.
<http://www.mielenterveysseura.fi/>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut. 2015, viitattu 27.9.2015. <http://thl.fi>

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Gummerus

15.11.2015

E-lomake - Rikosuhripäivystys - Tieto, Mielikuvat ja Ohjaus

Rikosuhripäivystys - Tieto, Mielikuvat ja Ohjaus

Kun olet vastannut kysymyksiin paina alhaalla olevaa "Tallenna" -painiketta.

Tietämyksesi Rikosuhripäivystyksestä

Oletko kuullut Rikosuhripäivystyksestä (RIKU)?	Kyllä <input type="radio"/>	Ei <input type="radio"/>
Tiedätkö missä RIKUn Porin palvelupiste sijaitsee?	Kyllä <input type="radio"/>	Ei <input type="radio"/>
Oletko käynyt RIKUn verkkosivuilla?	Kyllä <input type="radio"/>	Ei <input type="radio"/>
Tiesitkö että RIKUlla on myös nuorille suunnattu sivusto (nuoret.riku.fi)?	Kyllä <input type="radio"/>	Ei <input type="radio"/>
Oletko pyytänyt RIKUsta konsultaatioapua	Kyllä <input type="radio"/>	Ei <input type="radio"/>
Aiotko tarpeen tullen pyytää RIKUsta konsultaatioapua	Kyllä <input type="radio"/>	Ei <input type="radio"/>

Eri palvelut

Valitse ne RIKUn palvelut joista olet tietoinen (voit myös jättää vastaamatta)	
<input type="checkbox"/> Tukihenkilötoiminta	<input type="checkbox"/> RIKUnet
<input type="checkbox"/> Auttava puhelin	<input type="checkbox"/> Todistajan tuki
<input type="checkbox"/> Juristin puhelinneuvonta	<input type="checkbox"/> Syrjinnän vastainen neuvonta
<input type="checkbox"/> RIKUchat	<input type="checkbox"/> Visitor-toiminta
Mitä Rikun palveluita olet käyttänyt (voit myös jättää vastaamatta)	
<input type="checkbox"/> Tukihenkilötoiminta	<input type="checkbox"/> RIKUnet
<input type="checkbox"/> Auttava puhelin	<input type="checkbox"/> Todistajan tuki
<input type="checkbox"/> Juristin puhelinneuvonta	<input type="checkbox"/> Syrjinnän vastainen neuvonta
<input type="checkbox"/> RIKUchat	<input type="checkbox"/> Visitor-toiminta
Mitä Rikun palveluita voisit kuvitella käyttäväsi? (voit myös jättää vastaamatta)	
<input type="checkbox"/> Tukihenkilötoiminta	<input type="checkbox"/> RIKUnet
<input type="checkbox"/> Auttava puhelin	<input type="checkbox"/> Todistajan tuki
<input type="checkbox"/> Juristin puhelinneuvonta	<input type="checkbox"/> Syrjinnän vastainen neuvonta
<input type="checkbox"/> RIKUchat	<input type="checkbox"/> Visitor-toiminta

Mielikuvat

Valitse omaa mielikuvaasi lähinnä oleva vaihtoehto (1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = En osaa sanoa, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä)					
	1	2	3	4	5
RIKUn palvelut ovat kattavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RIKUn palvelut ovat tarpeellisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<https://elomake.samk.fi/lomakkeet/4720/lomake.html?esikatselu=true>

1/2

15.11.2015

E-lomake - Rikosuhripäivystys - Tieto, Mielikuvat ja Ohjaus

RIKUn palvelu on luotettavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RIKUn palvelu on ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RIKUn vapaaehtoiset ovat hyvin koulutettuja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RIKUn palvelu on asiakaslähtöistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RIKU on helposti lähestyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ohjaus

	Kyllä	Ei
Olen kohdannut työssäni rikoksen uhrin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kohdannut työssäni rikoksen uhrin läheisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kohdannut työssäni rikosasian todistajan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kannustanut asiakasta rikosilmoituksen tekoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen auttanut asiakasta rikosilmoituksen teossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen työssäni tukenut rikoksen uhria oikeudenkäyntiin liittyvissä asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakas on kertonut jättäneensä rikosilmoituksen tekemättä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kertonut asiakkaalle RIKUsta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Kyllä	Ei
Olen ohjannut asiakkaani RIKUun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lopuksi

Jos haluat lisätietoa RIKUsta, voit jättää yhteystietosi/yksikkösi yhteystiedot tähän kenttään. Toimitan tiedot eteenpäin RIKUn edustajalle. Tähän kenttään jätettyä sisältöä ei julkaista tai yhdistetä muuhun kyselyyn.

Halutessasi voit jättää myös vapaamuotoisen kommentin/palautteen koskien kyselyä.

Tietojen lähetyks

Tallenna Esitäyttö URL

Kiitos vastauksesta!

Järjestelmänä Eduix E-lomake 3.1, www.e-lomake.fi

Hei,

Opiskelen Satakunnan Ammattikorkeakoulussa sosionomiksi. Teen opinnäytetyöni tutkimuksen koskien Rikosuhripäivystyksen tunnettavuutta, mielikuvia ja ohjauskokemuksia Porin alueella. Tutkimusosuudessa on tarkoitus selvittää Porin kaupungin työntekijöiden (otanta pitää sisällään psykososiaalisten palveluiden, työllisyydenhoidon sekä sosiaali- ja perhepalveluiden työntekijöitä) tietämystä, mielikuvia ja ohjauskokemuksia koskien Rikosuhripäivystystä. Työn tavoitteena on kehittää Rikosuhripäivystyksen tiedottamista Rikosuhripäivystyksen Porin toimipisteen toimialueella ja näin sujuvoittaa tarpeessa olevien ohjautumista palvelun piiriin.

Toivon, että ehdit osallistua tutkimukseeni. Kysely on toteutettu Elomake –kyselynä, johon vastaamiseen kului testivastaajilta noin 2-5 minuuttia. Vastaajien taustoista käy opinnäytetyössäni ilmi vain se, että jokainen työskentelee Porin kaupungille, joko sosiaali- ja perhepalveluissa, psykososiaalisissa palveluissa tai työllisyydenhoidossa. Vastaaminen ei edellytä ennakovalmistautumista.

Jokainen vastaus on erittäin tärkeä. Oli Rikosuhripäivystys miten vieras tai tuttu tahansa, toivon, että vastaat kyselyyni ja teet sen perjantaihin 20.11.2015 kello 18 mennessä. Opinnäytetyöni ohjaavana opettajana toimii Merja Ahoismäki, etunimi.sukunimi@samk.fi. Valmis opinnäytetyö tullaan julkaisemaan sähköisenä osoitteessa www.theseus.fi.

Kyselyyn pääset alla olevasta linkistä:

<https://elomake.samk.fi/lomakkeet/4720/lomake.html>

Suosittelen tutustumaan myös Rikosuhripäivystyksen verkkosivuihin:

<http://www.riku.fi/fi/etusivu/>

<http://nuoret.riku.fi/>

Kiitos osallistumisesta!